

20



KCM.UPDATE

2019/2020 TarifReport NRW

19



Kompetenzcenter
Marketing NRW

Wir arbeiten für mobil.nrw



Inhalt

Editorial

Quo vadis, Herr Minister? S. 4

Digitalisierung

PKM in NRW S. 7
 Der eTarif NRW – Verkehrswende 2.0:
 grenzenlose und flexible Mobilität S. 10
 Interview mit Max Müller,
 Leiter KC Digitalisierung S. 12



Branchennews

Der Sicherheitskongress S. 25
 Interview Kilian Schäfer,
 Leiter KCS NRW S. 26
 Wir suchen Lokführer für NRW S. 28
 RRX – Wichtige Meilensteine
 wurden erreicht S. 30
 Das SPNV-Qualitätsmonitoring
 wird digital – Gastbeitrag KC ITF NRW ... S. 32
 Mobilfunkdaten dienen zur Analyse
 des Mobilitätsverhaltens in NRW S. 34

Kunde + Tickets

Marktforschung: Informationsverhalten
 zum NRW-Tarif S. 37
 Mobilitätsgarantie NRW S. 40
 NRWupgradeAzubi S. 42

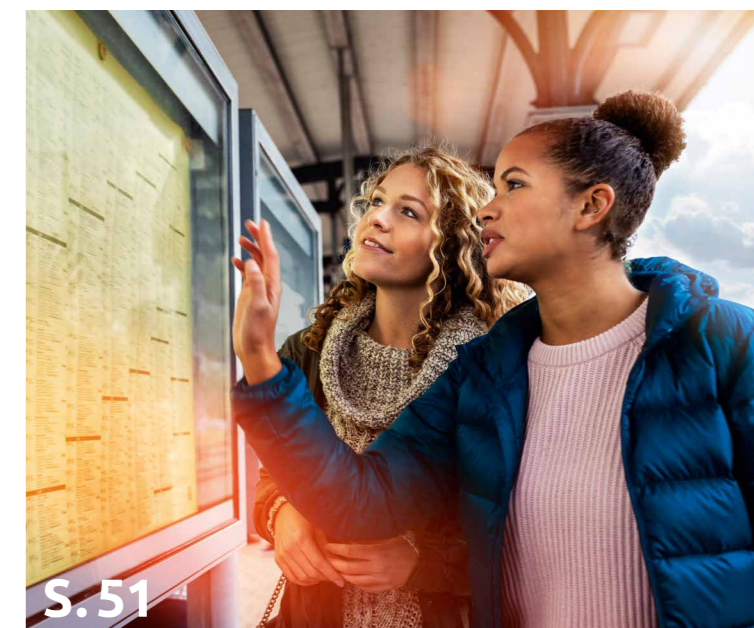
mobil.nrw

mobil.nrw – Schlüsselrolle in der
 Coronakrise S. 15
 mobil.nrw-App – Eine App. Alle Tarife.
 Ganz NRW! S. 19
 Der NRW-Wanderbahnhof –
 Ein rundes Jubiläum S. 22



Zahlen und Entwicklungen

Die Auswirkungen der Corona-Pandemie
 auf den NRW-Tarif, Entwicklung der Tarif-
 einnahmen im NRW-Tarif 2020 S. 45
 Preisfortschreibung 2020 S. 48
 Einnahmen im NRW-Tarif S. 51
 Entwicklung innerhalb der
 NRW-Tarif-Segmente S. 52
 Entwicklung innerhalb
 der Produktgruppen S. 54
 Fahrten und Einnahmen 2009–2019 S. 56
 Verkaufsstatistik NRW-Tarif S. 57
 NRW-Nahverkehrs-Bilanz 2019 S. 60



KCM

Kompetenzcenter Marketing NRW S. 62
 Partner im NRW-Nahverkehr S. 64
 NRW-Tarifräume S. 65

Impressum

Herausgeber
 Kompetenzcenter Marketing NRW bei der Verkehrsverbund
 Rhein-Sieg GmbH // Glockengasse 37–39, 50667 Köln //
 Telefon: 0221 20808-0, Telefax: 0221 20808-40 //
 kcm-nrw@vrs.de // www.kcm-nrw.de // www.mobil.nrw

Verantwortlich für den Inhalt
 Kompetenzcenter Marketing NRW

Konzeption und Redaktion
 Kompetenzcenter Marketing NRW //
 Heimrich & Hannot GmbH

Layout und Gestaltung
 Heimrich & Hannot GmbH // www.heimrich-hannot.de

Fotos
 Adobe Stock: rh2010 S. 11, fizkes S. 15, insta_photos S. 16 unten,
 胜张 S. 18, dmitrymoi S. 21 unten, Poramet S. 37 // Emanuel Bloedt
 S. 22 // Smilla Dankert S. 4, 63 // freepik: S. 16 oben links, 28, 43
 unten // istock: Xsandra S. 2 unten, izusek S. 10, Geber86 S. 12,
 Xsandra S. 16 oben rechts, Anchiy S. 26, Portra S. 48 // KCM: S. 2
 oben, 3, 7, 17, 19, 20, 21, 23, 25, 29, 31, 42, 43 oben, 46, 62 // privat:
 S. 13, 27 // Anja Tiwisina S. 5 // unsplash: Mika Baumeister S. 9,
 Dmitry Dreyer S. 34, Kutan Ural S. 45

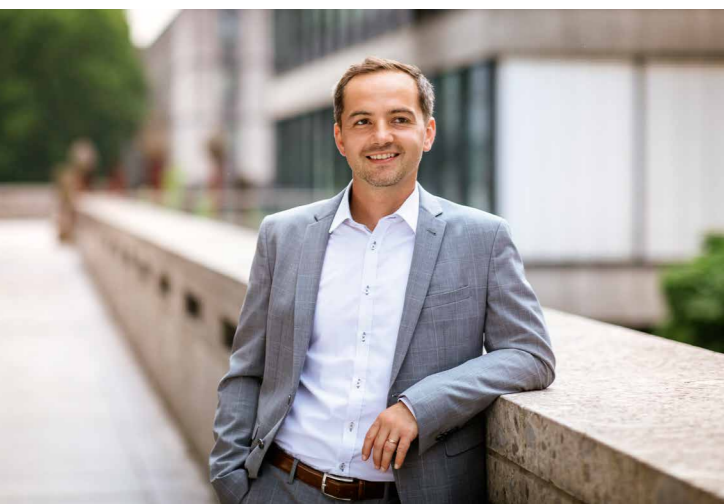
Druck
 Druckhaus Süd // www.druckhaus-sued.de



Für den Inhalt externer Webseiten Dritter übernehmen wir
 keine Haftung.

Quo vadis, Herr Minister?

Eduard Rollmann, Leiter des Kompetenzzentrums Marketing NRW, trifft Verkehrsminister Hendrik Wüst, um sich mit ihm zu aktuellen Themen der ÖPNV-Branche auszutauschen.



Eduard Rollmann: Guten Tag, Herr Minister. 2020 sollte ein weiteres Jahr Richtung „Bahnland Deutschland“ werden, wie Sie es einmal formuliert haben. Inwiefern hat der Ausbruch der Pandemie Einfluss auf dieses Ziel genommen?

Verkehrsminister Hendrik Wüst: „Wichtig ist, den Kunden zu zeigen, dass Bahnfahren auch in Corona-Zeiten eine sichere und saubere Sache ist. Das geht am besten, indem wir Transparenz schaffen und der Fahrgast dabei zugucken kann, wie Kontaktflächen in Zügen und Bahnhöfen permanent gereinigt werden.“

Unser Ziel muss sein, Fahrgäste zu halten und neue Bahnfahrer zu gewinnen. Auf dem Weg sind wir in den vergangenen Jahren mit Rekordinvestitionen für den Ausbau der Schieneninfrastruktur gut vorangekommen und konnten den Fahrgästen mit kürzeren Taktzeiten und mehr Kapazitäten ein besseres Angebot machen. Der Ausbau der Schieneninfrastruktur wird unvermindert fortgesetzt. Die beiden wichtigsten Projekte für Nordrhein-Westfalen sind die Ausbaustrecke Emmerich–Oberhausen (Betuwe-Linie) und der Rhein-Ruhr-Express (RRX). Diese Projekte werden unabhängig von der Corona-Krise mit größter Intensität weiter durch die Deutsche Bahn AG betrieben. Außerdem bekommen etliche Bahnhöfe für den RRX ein neues Gesicht.

In Nordrhein-Westfalen werden insgesamt 53 Bahnhöfe barrierefrei ausgebaut und modernisiert.

Damit mehr Pendler auf öffentliche Verkehrsmittel umsteigen, hat das Land eine ‚ÖPNV-Offensive‘ gestartet und stellt zum Beispiel eine Milliarde Euro für die Erneuerung der Stadt- und Straßenbahnen zur Verfügung. Für eine bessere Mobilität im ländlichen Raum fördert das Verkehrsministerium innovative Modellprojekte im Rahmen eines Landeswettbewerbs. Dafür sind bis 2031 insgesamt 120 Millionen Euro eingeplant. Außerdem fließen in den nächsten zwölf Jahren rund 100 Millionen Euro zusätzlich in Schnellbus-Linien im ländlichen Raum. Rund 180 Millionen Euro investiert Nordrhein-Westfalen gemeinsam mit der Bahn und den Aufgabenträgern in ein robustes Schienennetz. Außerdem fördert das Verkehrsministerium die Reaktivierung stillgelegter Schienenstrecken.“

Die Corona-Pandemie hat die Verbünde und EVU stark herausgefordert, sei es finanziell oder organisatorisch. Es wurde alles dafür getan, eine Grundversorgung mit Mobilität aufrechtzuerhalten, täglich gab es in ganz NRW Beratungen über die aktuelle Lage. Das KCM hat durch die Bereitstellung des Sonderfahrplans und geltender Hygieneregeln auf mobil.nrw dazu beigetragen, die Fahrgäste aktuell zu informieren. In welcher Rolle sieht sich das Verkehrsministerium in so einem Krisenfall?

„Die Pandemie hat der Branche in den vergangenen Wochen und Monaten viel abverlangt. In der Corona-Krise hat sich aber gezeigt, wie gut und verlässlich die Zusammenarbeit zwischen Landesregierung, Verkehrsunternehmen, Zweckverbänden und Verkehrsverbänden läuft. Im Schienenpersonennahverkehr musste das Angebot zeitweise um 50 Prozent reduziert werden. Wir sehen uns als gestaltender, moderierender Partner. Gemeinsam mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen und den Aufgabenträgern VRR, NVR und NWL haben wir einen Sonderfahrplan erarbeitet und so eine stabile Grundversorgung sichergestellt. Menschen, die auf den Nahverkehr bei der Bahn angewiesen sind, sind mobil geblieben – trotz eines reduzierten Angebots.“

Der Sonderfahrplan ist eine Entscheidung des Runden Tisches ‚Corona NRW‘, den wir mit Vertretern der Branche ins Leben gerufen haben. Dort stehen wir in regelmäßigem Austausch. Auch das Hygienekonzept im Schienenpersonennahverkehr ist am Runden Tisch entstanden. Es sieht die Ausrüstung der Bahnmitarbeiter mit Mund-Nasen-Bedeckung, die häufigere Fahrzeugreinigung und Flächendesinfektion vor. So schaffen wir das nötige Vertrauen, das es gerade jetzt braucht, damit wir keine Fahrgäste verlieren. All das klappt deshalb hervorragend, weil alle Beteiligten im Austausch sind und an einem Strang ziehen.“

Gibt es besondere Maßnahmen und Erkenntnisse, die das Verkehrsministerium aus dieser Zeit abgeleitet hat?

„Die Corona-Krise hat uns gezeigt, dass kostenloser Nahverkehr den Staat teuer zu stehen kommt. Wir gehen von 50 Prozent weniger Fahrgeldeinnahmen im Jahr 2020 aus. Das sind zwischen fünf und sieben Milliarden Euro, die am Ende in der Kasse fehlen und aus Steuereinnahmen ausgeglichen werden müssen. Kostenloser ÖPNV würde jedes Jahr 13 Milliarden Euro aus öffentlichen Mitteln kosten. Außerdem hat der Lockdown bewiesen, was wir schon lange sagen: Unser Netz ist nicht nur ausgelastet – es ist überlastet. Selten war der SPNV so pünktlich wie während der Pandemie. Sobald die Überlast weg ist, funktioniert das System. Wenn weniger Menschen in den Zügen unterwegs sind, gibt es kaum Verspätungen durch lange Ein- und Ausstiegszeiten oder blockierte Türen. Und weil weniger Bahnen im Netz waren, gab es kaum Auswirkungen, wenn sich ein einzelner Zug verspätet hatte. Umso wichtiger ist deshalb, dass wir den Ausbau der Infrastruktur weiter vorantreiben.“

Die Digitalisierungsoffensive des Landes NRW fördert seit 2017 viele verschiedene Projekte, um die Chancen des digitalen Wandels für den ÖPNV nutzbar zu machen. Konnte man für die Coronakrise schon erste Ergebnisse in der Praxis verwerten? Mir fällt da natürlich als Erstes die mobil.nrw-App ein und mit ihr auch die Möglichkeit, NRW-weit kontaktlos alle Tarife zu kaufen.

„Die Digitalisierung des ÖPNV muss weiter vorangetrieben werden. Wir arbeiten mit den Verkehrsunternehmen z. B. an einem landesweiten Check-in/Be-out-System, das 2022 ausgerollt werden soll. Ein-/Auschecken wird dann bargeld- und kontaktlos möglich sein. Außerdem führen wir einen landesweiten eTarif ein – e für einfach!“

Durch die Pandemie wurde erneut deutlich, was das eigentliche Rückgrat des ÖPNV ist und wie stark wir auf unsere Lokführerinnen und Lokführer angewiesen sind.

„Lokführerinnen und Lokführer leisten einen wichtigen Beitrag für die Mobilität der Menschen. Dafür danke ich ganz herzlich. Gerade in dieser Zeit haben wir gesehen, dass die Arbeit im Führerstand systemrelevant ist. Wir wollen mehr Menschen für diesen Beruf begeistern, der gut bezahlte Perspektiven und einen sicheren Arbeitsplatz bietet. Rund 40 Prozent der Eisenbahner gehen in den kommenden Jahren in den Ruhestand. Gleichzeitig wird das Angebot im Schienenpersonennahverkehr um rund ein Viertel wachsen. Das heißt: Verkehrsbetriebe rechnen in den kommenden Jahren mit einem Bedarf von insgesamt rund 1.700 Lokführerinnen und Lokführern in Nordrhein-Westfalen. Wir haben deshalb eine Stabsstelle eingerichtet und unterstützen das Landesprogramm ‚Fokus Bahn NRW‘ in diesem Jahr mit mehr als einer Million Euro. Und unser Engagement zeigt Erfolge: Die Image- und Recruiting-Kampagne mit dem Entertainer Guido Horn hat funktioniert – 60.000 Menschen haben sich für den Lokführer-Beruf interessiert. ‚Fokus Bahn NRW‘ wirbt dabei auch um bisher unterrepräsentierte Zielgruppen wie Frauen und Migranten. Mentoring und Fachsprachkurse qualifizieren Zuwanderer für die Lokführerausbildung. Noch in diesem Jahr startet ‚Fokus Bahn NRW‘ eine Imagekampagne, die speziell Frauen anspricht.“

Vielen Dank für das Gespräch, Herr Minister.



Mehr Zukunft wagen.

Digitalisierung

Aktuelle Projekte des Kompetenzcenters Marketing tragen dazu bei, die Digitalisierung des SPNV und ÖPNV voranzutreiben.

Ein Meilenstein für den Vertrieb

PKM in NRW

Die gesamte ÖPNV-Landschaft in NRW steht im Zuge der laufenden Digitalisierung vor immer größeren Herausforderungen. Erklärtes Ziel ist die flächendeckende Einführung von elektronischen Tickets nach dem eTicket-Deutschland-Standard VDV-Kernapplikation (VDV-KA). Ein wesentlicher Teil dessen ist die standardkonforme elektronische Abbildung der Tarife über die gesamte Wertschöpfungskette Information – Verkauf – Kontrolle hinweg.

Der Ticketerwerb im öffentlichen Personenverkehr (ÖPV) ist grundsätzlich heterogen organisiert und traditionell durch den Einsatz einer Vielzahl von unterschiedlichen Geräten geprägt. Darüber hinaus ist der Online-Vertrieb mit seinen unterschiedlichen Ausprägungen mittlerweile ein wesentlicher Bestandteil der Vertriebslandschaft in NRW. Auf ebenso heterogenem Wege erfolgt auch die Kontrolle. Hier sind Einstiegskontrollgeräte und mobile Geräte für die Datenerfassung zu nennen, die wiederum von einer Vielzahl von Herstellern angeboten werden. Zusätzlich gewinnt die automatisierte Fahrpreisermittlung auf der Basis von Fahrplanauskunftssystemen an Bedeutung. Gleichzeitig muss die differenzierte Tariflandschaft in NRW erhalten bleiben. Diese Situation führt dazu, dass die Versorgung mit Tarifwissen derzeit weitestgehend manuell und herstellerspezifisch erfolgt, was einen enormen Abstimmungsaufwand und damit hohe Kosten mit sich bringt.

Abhilfe schafft der von Fraunhofer IVI im Auftrag der VDV eTicket Service GmbH & Co. KG entwickelte Standard „Tarifmodule nach PKM“. Hinter der Abkürzung PKM (Produkt- und Kontrollmodule) verbirgt sich der Branchenstandard zur elektronischen Abbildung und Verarbeitung von Beförderungstarifen jeglicher Art. Der Standard ermöglicht die Zusammenführung diverser, den Tarif be-



schreibender Daten und die durchgängige Pflege des gesamten Tarifwissens eines Verkehrsverbundes oder -unternehmens in zentralen Modulen.

PKM ist die Grundlage für die zukunftssichere Nutzung von Tarifdaten in Verkaufs-, Kontroll- und Informationssystemen des ÖPV. Verkehrsverbünde und -unternehmen sowie Geräte- und Systemhersteller werden damit erstmals in die Lage versetzt, die Tarifversorgung nach einem einheitlichen Vorgehen und auf Basis geräteunabhängiger und wieder verwendbarer tariflicher Daten, Regeln und Algorithmen vorzunehmen.



Der PKM-Standard ist ein Projekt der ÖPNV Digitalisierungsoffensive NRW. Mehr dazu auf Seite 12.

Tarifmodul nach PKM

Import von Tarifdaten



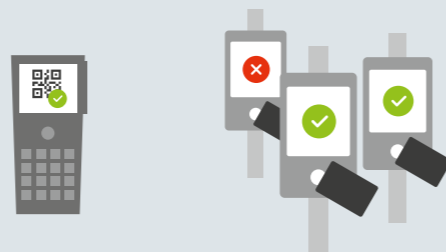
Produktmodul
für den Verkauf



Mobile und stationäre Automaten

Online-Vertriebssysteme

Kontrollmodul
für die Kontrolle



Mobile Kontrollterminals

Elektrische Einstiegskontrollen

Tarifmodul
für die automatisierte Produkt- und Preisermittlung



In-/Out-Systeme

Preisankunft

Einheitliche Verarbeitung von Beförderungstarifen



Export von Tarifdaten

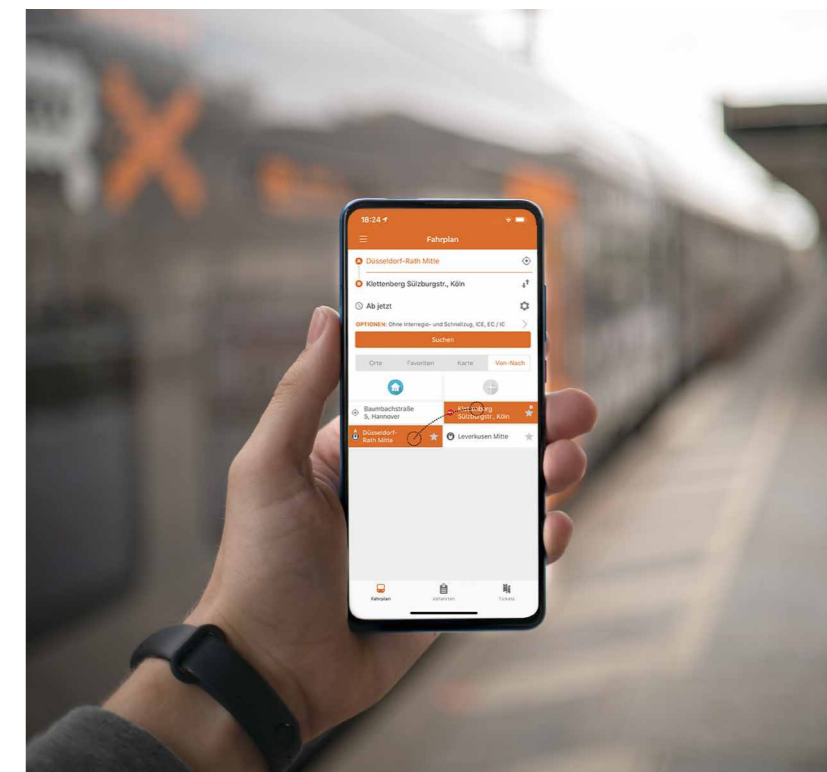
Proprietäre Datenformate

- MDB
- CSV
- ...

Die Tatsache, dass das gesamte Tarifwissen in Tarifmodulen abgebildet wird und nicht wie heute weitestgehend üblich als integrierter Teil der Gerätesoftware fungiert, führt zu einer „tarif-neutralen“ Gerätesoftware. Änderungen beim Tarifwissen beeinflussen in der Regel nicht die Software zur Steuerung der Endgeräte. Damit werden eine langfristige Stabilität und geringe Fehleranfälligkeit gewährleistet und es wird möglich, temporäre Tarifprodukte anbieten zu können. Um dies zu erreichen, müssen Gerätehersteller ihre Geräte für PKM ertüchtigen, die Tarifverantwortlichen müssen ihre Tarife in Tarifmodulen abbilden, die verkaufenden Verkehrsunternehmen müssen dafür sorgen, dass die Verkaufsgeräte mit Hilfe der Informationen aus den Tarifmodulen gültige Berechtigungen erzeugen, und die kontrollierenden Dienstleister müssen mit ihren Prüfgeräten die erstellten Berechtigungen gegen das Modul validieren können. Insgesamt führt die Abbildung des gesamten Tarifwissens in Form von Tarifmodulen zu Einsparungen hinsichtlich der Kosten, personellen Ressourcen und der zur Tarifversorgung und -pflege notwendigen Zeit.

Zur Erzeugung, Verwaltung, Pflege und zum Test der Module kommt ein durch das Fraunhofer IVI entwickelter Editor zum Einsatz (genannt: Produkteditor). Kosten-, ressourcen- und zeitschonende Vorteile ergeben sich u. a. dadurch, dass die Erzeugung sowie der Test von Tarifmodulen unabhängig vom Einsatzzweck erfolgen können. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen sich bundesweit nunmehr lediglich mit einem Standard vertraut machen.

Trotz attestierter Bestnoten bei der Umsetzung von PKM in NRW liegt noch ein weiter Weg vor uns! Um die erforderliche Koordination der Entwicklungen zu forcieren, hat das Kompetenzzentrum Marketing (KCM) im Auftrag der ÖPNV-Landschaft in NRW Fördermittel vom Land beantragt



und bewilligt bekommen und einen Rahmenvertrag mit Fraunhofer IVI geschlossen, der es den Verkehrsverbänden und -unternehmen in NRW ermöglicht, Anwendungsprojekte unkompliziert und einheitlich zu realisieren.

Die Aufgaben der nächsten Jahre liegen in der flächendeckenden Einführung von PKM bei allen Verkehrsverbänden und -unternehmen in NRW und in der Etablierung des Standards bei Vertriebsprojekten und Geräteherstellern. Darüber hinaus liegt der Fokus auf der Vernetzung mit anderen großen Digitalisierungsprojekten in NRW, die im Rahmen der Digitalisierungsoffensive bearbeitet werden.

→ *Torben Scharm*

eTarif NRW

Verkehrswende 2.0: grenzenlose und flexible Mobilität

Durch den eTarif NRW will das KCM neue Standards im digitalen Ticketing und bei dynamischen Preismodellen setzen.

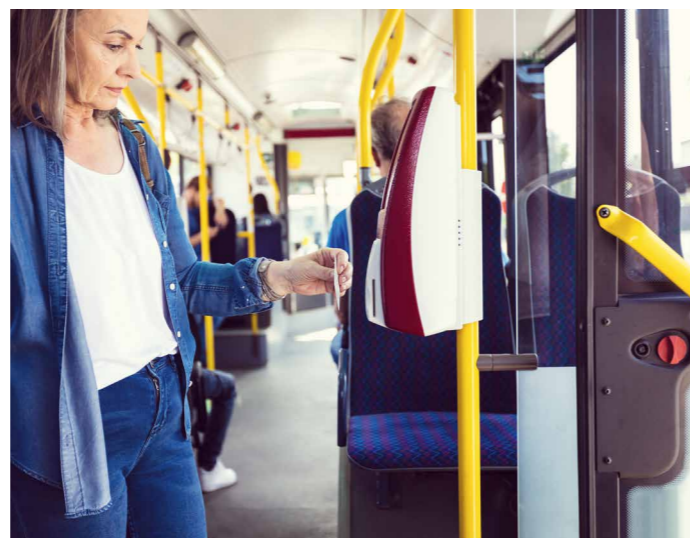
Ein Tarif für ganz NRW

Nordrhein-Westfalen will sich bundesweit als Schienenland Nr. 1 und zukunftsweisend für die Verkehrswende positionieren. Eine individuelle und flexible Mobilität ist unverzichtbarer Bestandteil eines modernen und attraktiven öffentlichen Nahverkehrs. Einen großen Beitrag für dieses Ziel kann der eTarif leisten.

Ein Tarif für ganz NRW – simpel, elektronisch und mitdenkend. Dieses Angebot soll in NRW schnellstmöglich zur Realität werden. Fahrten über Verbundgrenzen hinweg oder spontane Änderungen der Reiseroute sind mit dem eTarif leicht abzubilden.

Erste Erfahrungen wurden gesammelt

In Zusammenarbeit mit dem KCM arbeiten die vier Tarifräume aktuell intensiv daran, einen eTarif für das ganze Land NRW (Arbeitstitel: eTarif NRW) zu konzipieren, in dem Tarifgrenzen für den Kunden nicht mehr als solche zu erkennen sind. Der eTarif NRW soll dafür mit einheitlichen Tarifierungslogiken und -parametern ausgestaltet sein. Die Erfahrungen von VRR und VRS aus den laufenden eTarif-Piloten fließen dabei direkt in die Konzeption ein. Im Zuge dessen wird auch im WestfalenTarif und im AVV mit Hochdruck daran gearbeitet, einen tarifrauminternen eTarif zu entwickeln, der die Basis für die landesweite Konzeption darstellen soll. Ziel dieser Bemühungen ist es, noch im



Ob automatisch oder manuell – welche Technik beim Ein- und Auschecken genutzt wird, ist in Erarbeitung.

laufenden Jahr ein tarifliches Konzept vorlegen zu können, welches den Grundstein für die Einführung des eTarif NRW in der zweiten Jahreshälfte 2021 legen soll.

Einchecken – Auschecken

Technisch möglich gemacht wird der eTarif durch die CiCo- bzw. CiBo-Technik (Check-in/Check-out, Check-in/Be-out). Der Kunde checkt sich beim Einsteigen in das Verkehrsmittel ein und bei Fahrtende wieder aus, je nach Technik geschieht dies manuell oder automatisch. Das dahinterliegende System erfasst während der Reise den Fahrtweg und berechnet dem Kunden im Anschluss das preisgünstigste Ticket (Best-Price-Logik).



Einfach einchecken!

Fahrgäste müssen nicht mehr überlegen, welches Ticket sie kaufen müssen. Bei Fahrtantritt checkt man ein und bei Fahrtende checkt man aus oder wird je nach Technik automatisch ausgecheckt. Die App ermittelt automatisch den günstigsten Tarif.

eTarif NRW



Alle Verkehrsverbünde in NRW arbeiten gemeinsam an landesweiter eTarif-Lösung

Die Technik der sogenannten Ex-post-Bepreisung hilft dem Kunden jedoch nicht nur, sich zum besten Preis des konventionellen Tarifs zu bewegen, sondern auch spontane Reiseänderungen vorzunehmen. Der Kunde muss sich damit vor Fahrtantritt nicht mehr darüber informieren, welches Ticket für seine Reiseroute das passendste ist. Die Technik erlaubt es sogar, Reisen mehrerer Tage zusammenzufassen und dem Kunden somit theoretisch Tages-, Wochen-, Monats- oder sogar Jahrestickets zu berechnen.

Neue Wege der Bepreisung

Die neuen Möglichkeiten der Ex-post-Bepreisung bzw. der CiCo-/CiBo-Technologie sind jedoch nicht nur auf den Umgang mit den konventionellen Tarifprodukten beschränkt. Sie lassen es auch zu, völlig neue Wege in der Tarifierung zu gehen. So kann z. B. eine exakte Bepreisung nach gefahrenen Kilometern erfolgen. Außerdem können Preise auch durch andere Parameter flexibilisiert werden. Zu nennen wären hierbei die Möglichkeiten, u. a. nach Fahrzeugwahl oder Uhrzeiten unterschiedlich zu bepreisen und damit die gewünschte Fahrgastlenkung zu erzielen.

Gemeinsam zum Erfolg

Die Tarifräume und Verkehrsunternehmen in NRW werden sich künftig stärker denn je an ihrer Flexibilität in Bezug auf die individuellen Fahrgastbedürfnisse und Anforderungen an eine einfache und durchgängige Mobilitätskette, die nicht an Tarifraumgrenzen endet, messen lassen müssen.



Das landesweite eTarif-NRW-Projekt ist hervorragend dazu geeignet, genau dies unter Beweis zu stellen. Nur wenn uns eine gemeinsame und tarifraumübergreifende Zusammenarbeit gelingt, wird auch dieses Projekt im Sinne unserer Nahverkehrskundinnen und -kunden zum Erfolg geführt.

Wir sind überzeugt, dass wir dieses Vorhaben gemeinschaftlich mit unseren Partnern meistern werden und freuen uns auf den bevorstehenden Weg.

Auf gutes Gelingen und einen wichtigen Schritt in den digitalen Wandel der Mobilität in NRW!

→ Benjamin Noll

Die Digitalisierung des NRW-Nahverkehrs stellt Kundenwünsche in den Fokus

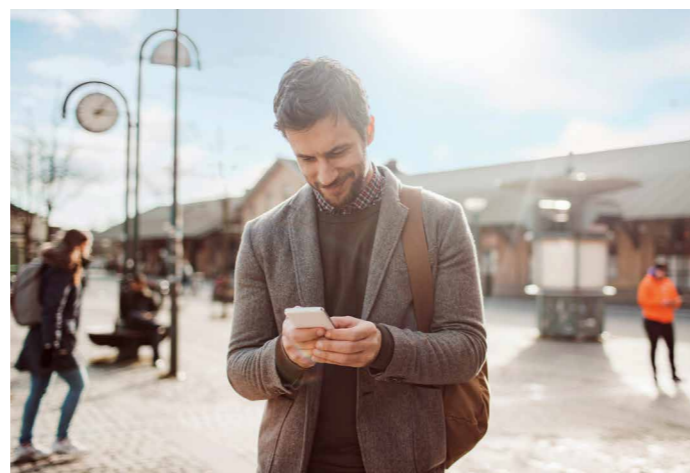
Potenziale der Digitalisierung für den ÖPNV in NRW nutzen und neue Mobilitätsprojekte mit vernetzten Lösungen und zukunftsweisenden Angeboten schaffen: Das ist die Aufgabe des Kompetenzzentrums Digitalisierung (KCD). Das KCD ist beim Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR) angesiedelt und koordiniert als Landeseinrichtung die digitale Transformation des NRW-Nahverkehrs. Wir sprachen mit dem neuen Leiter des KCD, Dr. Maximilian Müller.



Mehr Informationen: Auf der Webseite www.digitalemobilitaet.nrw gibt es detaillierte Informationen zur ÖPNV Digitalisierungsoffensive NRW.

KCM: Herr Dr. Müller, was ist die ÖPNV Digitalisierungsoffensive NRW und welches Ziel hat sie?

Dr. Maximilian Müller: „Digitalisierung und Vernetzung in NRW und bundesweit sind die wichtigen Zukunftsaufgaben für den ÖPNV. Gemeinsam mit dem NRW-Verkehrsministerium treiben die nordrhein-westfälischen Zweckverbände sowie die Verkehrsverbände und Verkehrsunternehmen im Rahmen der ÖPNV Digitalisierungsoffensive NRW den digitalen Wandel im öffentlichen Personennahverkehr voran. Ziel aller Beteiligten ist es, den ÖPNV durch digitale Angebote und Services sowie eine hohe Qualität der Auskunftsdaten attraktiver und kundenfreundlicher zu gestalten. In vier übergreifenden Projekten zur Vernetzung von Informationen, Tarifen, elektronischem Fahrgeldmanagement und Mehrwertdiensten wurden bislang 38 konkrete Teilprojekte erarbeitet und an den Start gebracht. In den nächsten Jahren sollen weitere verbundübergreifend umgesetzt werden.“



Haben die Teilprojekte der Digitalisierungsoffensive direkte Auswirkungen für die Kundennutzung im ÖPNV?

„Auf jeden Fall! Durch die Vernetzung von Systemen und multimodalen Angeboten können die Informationen zu Störungen, Gleiswechseln oder multimodalen Zubringern (wie Bike-, Roller- oder Carsharing) zunehmend kundenfreundlicher beauskunftet oder direkt gebucht werden.“

Ziel ist es, dass ein Kunde ohne Tarifkenntnisse und mit einem beliebigen Nutzermedium eine Reise von A nach B buchen kann.

Obschon die heterogene Landschaft in NRW mit vielen verschiedenen Apps und Hintergrundsystemen besteht, wirkt die Verknüpfung von Teilprojekten der Digitalisierungsoffensive unmittelbar auf diesen Fahrgastwunsch ein.“

Steht 2020 eines der Teilprojekte besonders im Fokus?

„In diesem Jahr startet das vom Verkehrsministerium NRW unterstützte und deutschlandweit einmalige Pilotprojekt BONNSmart. In den 230 Bussen und 99 Bahnen der Bonner Verkehrsbetriebe wird die Möglichkeit zum kontaktlosen und mobilen Bezahlen erprobt. Kunden benötigen lediglich eine funkfähige Kredit- oder Debitkarte, die sie beim Ein- und Aussteigen vor ein stationäres Prüfgerät in den Eingangsbereichen der Fahrzeuge halten.“

Außerdem wird in der zweiten Jahreshälfte ein Sprachassistenzsystem für NRW (Alexa Skill) veröffentlicht (Sprachassistenzsysteme sind insbesondere für blinde Menschen hilfreich). Fahrgäste erhalten somit die Möglichkeit, unkompliziert per Sprachbefehl notwendige Informationen für eine Fahrt im ÖPNV einzuholen, egal, ob es sich um eine Abfrage für eine Bus-, Zug-, Stadtbahn- oder U-Bahnverbindung handelt. Im Fokus steht hierbei der Kunde, der durch einen vollautomatisierten und flexiblen Kundendialog seine gewünschten Informationen abfragen kann.“



Wussten Sie schon, dass Ridepooling-Verkehre ein bedarfsorientiertes Verkehrssystem ohne Haltestellen und Fahrpläne ermöglichen? Ein Gutachten des KCD zu den Zukunftspotenzialen von Ridepooling-Systemen in NRW finden Sie hier: www.kcd-nrw.de/projekte/nutzermedien-dasteam.

Inwiefern bietet die Digitalisierung des ÖPNV Lösungen für Ausnahmesituationen wie die Corona-Pandemie?

„Digitale Systeme im ÖPNV können in vielfältiger Hinsicht Lösungen für Ausnahmesituationen sein. Auskunftssysteme können so entwickelt werden, dass sie eine bessere Verkehrsverteilung ermöglichen und bspw. über die Fahrzeugauslastung informieren. Kontaktlose Bezahlmöglichkeiten im ÖPNV helfen den Verkehrsunternehmen u. a. in wirtschaftlicher und hygienischer Hinsicht.“

Im Rahmen des Mobility Start-up Pitch NRW unterstützt das KCD auch gerade solche Unternehmen, die gelungene Konzepte rund um Verkehr und Mobilität entwickeln. Dabei zeigen die kreativen Ideen der Unternehmen, welche Potenziale die Digitalisierung des Nahverkehrs bietet.

Dabei reicht die Bandbreite im vergangenen Jahr von Sharing-Modellen über zeitgemäße Kundenprozesse bis hin zu hygienetechnischen Lösungen im ÖPNV.“

Vielen Dank für das Gespräch, Herr Dr. Müller.



Maximilian Müller

Dr. Maximilian Müller ist seit dem 15. Juni 2020 Leiter des Kompetenzzentrums Digitalisierung NRW (KCD). Zuvor war Dr. Müller als Berater beim Berliner Beratungsunternehmen KCW tätig. Dort hat er umfangreiche Erfahrungen in den Schwerpunkten Vergabeverfahren im ÖSPV, Infrastrukturfinanzierung, Digitalisierung und digitale Bedarfsverkehre, E-Mobilität und Sicherheit gesammelt. Für den VRR war er beratend u. a. mit der ÖPNV Digitalisierungsoffensive NRW betraut.

Weitere Informationen zur Arbeit im Kompetenzzentrum Digitalisierung NRW finden Sie hier: www.kcd-nrw.de.



Wir fördern innovative Start-up-Ideen, um den ÖPNV in NRW mit neuen Lösungen weiterhin zu verbessern. Einen Einblick zu vergangenen Pitches und Start-ups erhalten Sie hier: startup-pitch.nrw.

Die Marke für Mobilität in NRW.

mobil.nrw

Die 2019 eingeführte Marke mobil.nrw versammelt alle wichtigen Informationen zum öffentlichen Nahverkehr in NRW – abrufbar online oder in der App.

mobil.nrw

Schlüsselrolle in der Coronakrise

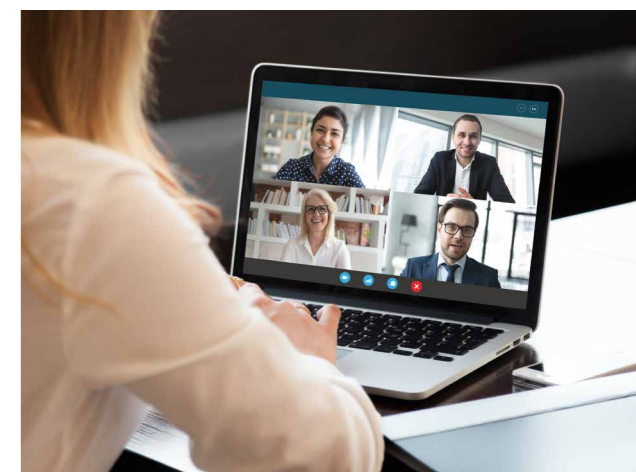
Der 16. März 2020 fühlte sich rückwirkend an wie das viel zitierte Reh, das, auf der Straße stehend, in die grellen Scheinwerfer eines Autos starrt: Man weiß, es kommt etwas Unheilvolles, aber das gesamte Ausmaß ist nicht zu erkennen. An diesem Tag hieß es: Lichter aus für Schulen, Kitas, Einzelhandel, Veranstaltungen aller Art, Hotels, Gaststätten, Kirchen und Parks. Stattdessen galten nun Versammlungsverbot, Kontaktbeschränkungen, strenge Hygienevorschriften, Homeoffice und Homeschooling.



Die Bundesregierung und das Robert-Koch-Institut empfehlen zur Eindämmung der Ausbreitung von Covid19 die kostenfreie Corona-Warn-App.

Und dennoch lag nicht das ganze Land brach, denn schnell wurde klar, dass es systemrelevante Berufe gibt, deren Arbeitnehmer weiterhin zur Arbeit vor Ort kommen müssen. In den ersten Tagen des Lockdowns reduzierte sich das Angebot im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) auf rund 50 Prozent, was regional jedoch sehr unterschiedlich war. Einzelne Linien fielen ganz aus, einige wenige waren gar nicht betroffen, der Großteil jedoch konnte einen ausgedünnten Takt halten oder mit reduzierten Zuglängen fahren. Für die Koordinierung aller Belange des SPNV in dieser bis dahin nie da gewesenen Ausnahmesituation wurde innerhalb weniger Tage aus dem Verkehrsministerium NRW (VM) ein Krisenstab ins Leben gerufen, der fortan als Runder Tisch die Interessen und Hebel des SPNV in NRW koordinierte.

Das VM rief nun alle zwei Tage bis zu über 100 Teilnehmer in eine Telefonkonferenz, bestehend aus Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU), DB Station&Service, DB Netze, DB Fernverkehr, Vertretern der benachbarten Staatsbahnen SNCF und SNCB sowie der



Bundespolizei, DB Sicherheit, den drei Aufgabenträgern NVR, NWL und VRR, dem VDV, der umsetzenden Agentur für mobil.nrw CP/Compartner und den beiden Kompetenzzentren Sicherheit und Marketing, um die Fäden für ein Grundangebot im SPNV zu koordinieren.

Dabei wurde der Website der Gemeinschaftskampagne *mobil.nrw* eine besondere Rolle zuteil. Sie sollte die zentrale Anlaufstelle für alle Fragen der Fahrgäste zu Fahrplanänderungen und Einschränkungen bezüglich der Bahnlinien sein. Umgesetzt wurde diese Anforderung in beinahe täglichen Updates auf der Website zu Hygienemaßnahmen und der aktuellen Sachlage. Außerdem wurde auf weiterführende Informationen der Bundesministerien und -institute verlinkt.

16. März 2020

NRW-Lockdown

Schulen, Kitas, Einzelhandel, Hotels, Gaststätten, Kirchen und Parks schließen, Veranstaltungen werden abgesagt.



Um der neuen Situation Rechnung zu tragen, wurde *mobil.nrw* innerhalb von 48 Stunden komplett umgebaut. Verkaufsfördernde Maßnahmen wurden entfernt und eine reine Informationsseite auf der Landingpage *mobil.nrw/corona* aufgebaut. Übrig blieben noch wesentliche Zusatzinformationen zu den diversen Apps der Mobilitätsdienstleister (kontaktloses Bezahlen), das Ticketsortiment des NRW-Tarifs (für Gelegenheitsfahrer in systemrelevanten Berufen), das Mietfahrzeugprogramm für systemrelevante Berufe und die Fahrplanauskunft, die trotz der teils massiven Einschränkungen auf der Schiene zuverlässig ihren Dienst tat und tut.

Die Systematik der Landingpage ist aufgegangen. In den ersten fünf Tagen wurden rund 150.000 Seitenbesucher gezählt, mehr als im gesamten Februar. Die Verweildauern (teils bis zu 80 Sekunden), Wiederkehrraten bis zu 50 Prozent und Wechselraten von der Landingpage zur Fahrplanauskunft oder zum Ticketangebot lassen den Schluss zu, dass die Besucher die gesuchten Informationen fanden und anschließend für Neuigkeiten häufig wieder vorbeigeschaut haben.

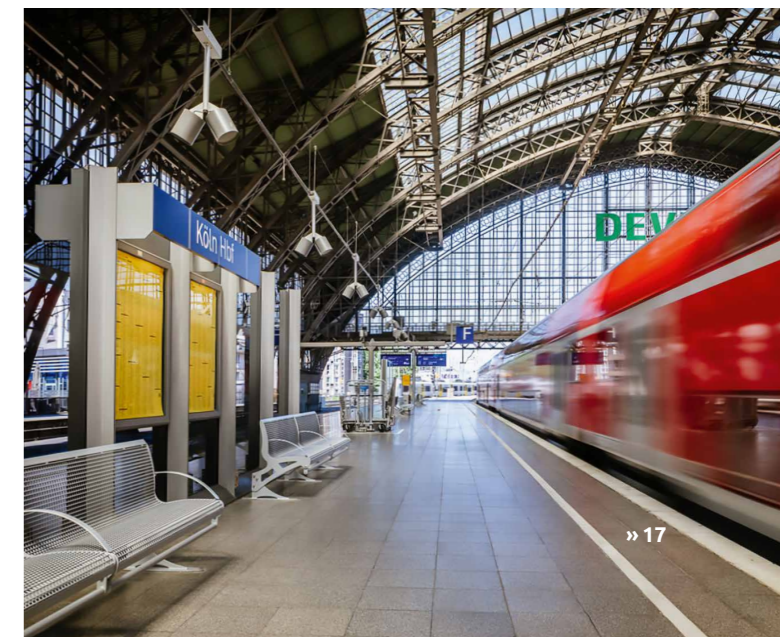
Ausgehend vom Runden Tisch bildeten sich u. a. Unterarbeitsgruppen zur Kommunikation und zum Sonder- bzw. Baustellenfahrplan. Die Kommunikationsgruppe achtete vor allem auf eine einheitliche Sprachregelung aller Partner und deren Kanälen sowie der Inhalte der Pressemeldungen. Die Gruppe des Sonder- und Baustellenfahrplans regelte das einheitliche Melden von Fahrplanänderungen der EVU inkl. der Beachtung des Baustellenkalenders von DB Netze. Meldungen wurden zentral an eine eigens dafür eingerichtete Meldestelle geschickt. Ein täglicher Redaktionsschluss berücksichtigte auf diese Weise schnell die häufigen Änderungen, die bis zum nächsten Morgen aktualisiert in den Ersatz-Regionalverkehrsplan und die digitalen Aushangpläne aller Linien flossen.

Maßnahmen zu einer gemeinsamen Kommunikation aus einer Hand in Sachen Hygieneregeln und Fahrplanangebot waren einhellig. Jedes EVU wurde zunächst mit einem Basisatz an Plakaten und Aufklebern versorgt, die auf die temporären Gebote für die Fahrgäste hinweisen und später auch dem Diebstahl von

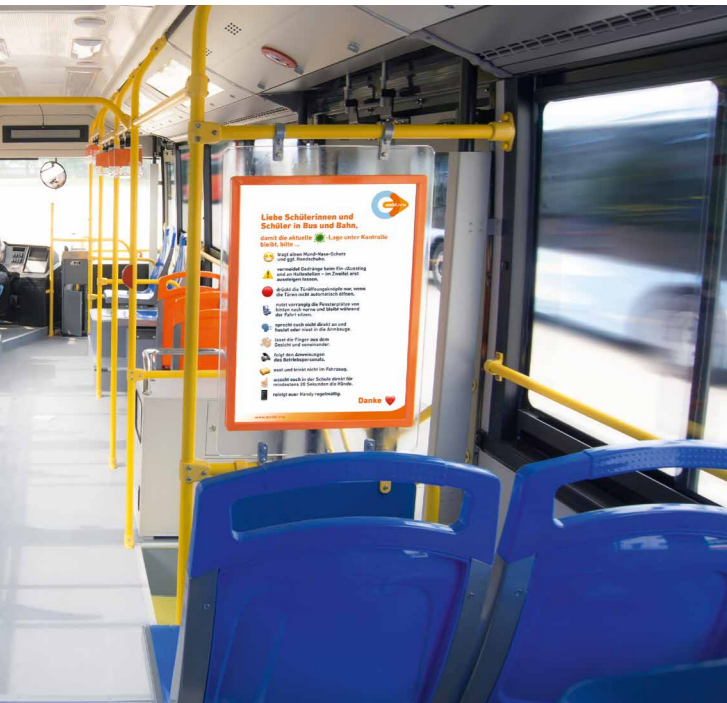
Desinfektionsmittel und Toilettenpapier aus den Zügen entgegenwirken sollten. Parallel wurde eine Informationskampagne in den sozialen Medien vorbereitet, die ab 1. April einfach, aber bestimmt auf die aktuellen Situationen einging.

Mittlerweile ist in der Corona-Schutzverordnung auch eine Maskenpflicht im Nahverkehr ergänzt worden. Zuvor wurden dafür bereits eine Zweitaufgabe der Plakate und Aufkleber produziert, weitere Digitalformate zur Auspielung auf den Bildschirmen in den Bussen und Bahnen angeboten und zwei Erklärfilme herausgegeben, die das Verhalten im ÖPNV verdeutlichen – eine Variante für Busse und eine für Bahnen.

Die Kundenkommunikation war ein weiterer großer Aspekt, das Vertrauen in den SPNV nicht versiegen zu lassen. Nach einer anfänglichen Schockstarre hingen die heiß diskutierten Themen immer vom jeweiligen Stadium ab, in dem sich die momentane Bedienqualität des SPNV in Kombination mit den Entwicklungen der Corona-Schutzverordnung befand. Zu Beginn des Lockdowns waren fast ausschließlich Menschen in systemrelevanten Berufen unterwegs. Beschwerden gingen vor allem damit einher, dass die Einschnitte des ÖPNV deren Handlungsfähigkeit einschränkten. Diese Kritik beweist die Systemrelevanz des SPNV und die Notwendigkeit ihn auch in Krisensituationen aufrecht zu erhalten. Ein Großteil der Fahrgäste hat grundsätzliche Kritik an der Reduzierung des Angebots an Fahrten geäußert.



Die wichtigste Grundlage für die Entscheidungen zum weiteren Vorgehen bildete die Corona-Schutzverordnung des Landes NRW.



Dabei wurde oft bemängelt, dass die Züge wieder voller wurden, wodurch kein ausreichender Abstand zu anderen Fahrgästen eingehalten werden konnte. Das Problem wurde durch das sukzessive Wiederherstellen der normalen Zuglängen beseitigt, die Abstandspflicht in öffentlichen Verkehrsmitteln wurde aufgehoben. Eine Rückerstattung von Abo-Tickets wurde ebenfalls häufiger gefordert.

Eine große Kündigungswelle von Abonnenten blieb jedoch aus (Stand: Ende Juni) – hier haben die Verbünde mit speziellen Angeboten gegengesteuert, bspw. dem Ruhen des Abos oder dem NRW-weiten Reisen (preisstufenunabhängig) an allen Ferienvochenenden inkl. der gängigen Mitnahmeregelungen. Darüber hinaus gab es diverse sachliche Auskunftsfragen bzgl. Linien und konkreten Verbindungen. Einige Rückmeldungen waren aber auch positiv: Nutzer waren besonders zu Beginn des Sonderfahrplans froh über das verbundübergreifende Gesamtkonzept für NRW.

Das Fahrgastaufkommen lag nach dem 16. März für Wochen bei nur noch 30 Prozent. Nachdem einige Linien zunehmend wieder in den Regelfahrplan übergingen, wuchs die Kritik überwiegend dadurch, dass aus Sicht des individuellen Fahrgastes die eigene Linie weiterhin eingeschränkt bedient wurde.

In der HVZ gab es trotz der nach wie vor geringen Fahrgastzahlen einzelne Züge mit hoher Auslastung, was teils stark kritisiert wurde. Die Sensibilität der Fahrgäste war zu dieser Zeit sehr hoch. So wurden die betroffenen Züge bereits als völlig überfüllt eingestuft, wenn eine Sitzplatzauslastung von 50 Prozent überschritten wurde, da zu diesem Zeitpunkt im Rahmen des Abstandsgebots das Sitzen alleine an einem Doppel- oder Vis-à-vis-Platz nicht mehr gewährleistet war. Dass parallel viele Baustellen im Zeitraum der Osterferien vorhanden waren, führte nicht zu Kritik, sondern teilweise sogar zu Verständnis, denn selten waren weniger Fahrgäste von zusätzlichen Einschränkungen betroffen.

Nachdem alles gut eingespielt war, wurde Kritik über erste Freizeitreisende laut, die mit ihren Fahrrädern scheinbar zu viel Platz einnahmen. Verboten war das Reisen aus Freizeitgründen jedoch nie. Mit der Einführung der Maskenpflicht wurde vor allem in den sozialen Netzwerken stark über den Sinn bzw. Unsinn dieser Vorgabe diskutiert. In der Folgewoche jedoch überwog bereits die Kritik an denjenigen, die sich nicht an die Maskenpflicht hielten. Erfreulicherweise hat sich aber die überwältigende Mehrheit der Fahrgäste an die Maskenpflicht gehalten. Bereits vier Wochen nach der Einführung schien das neue Accessoire im Gesicht der Menschen, teils aus buntem Stoff genäht, schon fast zu einem Alltagsgegenstand geworden zu sein.

Seit Ende Mai fahren die Bahnen und kommunalen Verkehrsunternehmen nun wieder nahezu vollständig den regulären Fahrplan. Die Fahrgastzahlen übersteigen wieder die 50 Prozent des Vorkrisenniveaus (Stand: Ende Juni). Schulen und andere Einrichtungen sind wieder geöffnet. Normal ist indes vieles noch nicht, was aller Voraussicht nach noch eine ganze Weile so bleiben wird. Weiterhin gelten Maskenpflicht, Abstandsgebot und die Reinhaltung der Hände. Wie sich das Nutzerverhalten im ÖPNV langfristig durch die Krise ändern wird und welche Maßnahmen für eine Rückgewinnung des Vertrauens und des Images des Nahverkehrs nötig sein werden, wird sicher Bestandteil des TarifReports 2020/2021 sein.

→ Mathias von Kutzleben

mobil.nrw-App

Eine App. Alle Tarife. Ganz NRW!

Seit Dezember 2019 können die Fahrgäste mit einer App alle Tarife buchen und ihre Fahrt durch NRW planen.



Verkehrsminister NRW Hendrik Wüst (li.) und Berthold Huber, Vorstand Personenverkehr der Deutschen Bahn AG (re.)

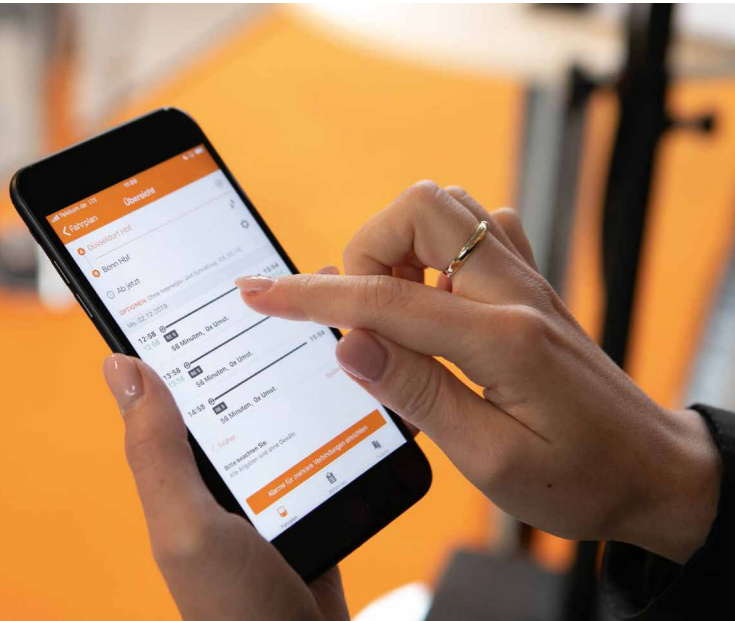
Unter der Moderation von Frau Birgit Strecker, Leiterin Kommunikation des Kompetenzzenters Marketing NRW, haben Hendrik Wüst, Verkehrsminister von Nordrhein-Westfalen, und Berthold Huber, Vorstand Personenverkehr DB AG, am 2. Dezember 2019 die neue mobil.nrw-App im Foyer des Düsseldorfer Hauptbahnhofs vorgestellt.

Ganz nach dem Motto „Jetzt noch besser mobil in NRW“ hat das Land mit der kostenlosen mobil.nrw-App die einzige App mit allen Tarifen für ganz Nordrhein-Westfalen und somit den digitalen ÖPNV-Alleskönner für die Hosentasche geschaffen. Die kostenlose App ist seit Dezember 2019



Birgit Strecker, KCM NRW, Leiterin Kommunikation

bei Google Play und im App Store erhältlich. Dass der NRW-Nahverkehr immer digitaler wird, zeigt sich auch an anderer Stelle. So bündelt seit Juni 2019 die neue Marke mobil.nrw Informationen und Serviceangebote zur Mobilität in der Region unter einem Dach – und reagiert so auf die sich rasant ändernde Nahverkehrslandschaft und auf wachsende Ansprüche der Fahrgäste. mobil.nrw steht somit für ein neues Leitsystem für individuelle Mobilität in NRW.



nützlich, wenn die Schlange am Ticketautomaten zu lang ist. In Zeiten von Corona konnte die mobil.nrw-App durch einen kontaktlosen und bargeldlosen Ticketverkauf einen wichtigen Beitrag zum Infektionsschutz leisten und so die Einhaltung der Hygienemaßnahmen im ÖPNV unterstützen. Tickets können über die App flexibel per Lastschrift, Kreditkarte und PayPal bezahlt werden.

Der Start der mobil.nrw-App ist nur der Anfang. Nun gilt es, das im Rahmen der ÖPNV Digitalisierungsoffensive NRW verordnete Projekt gemeinsam mit den dort beteiligten Akteuren weiterzuentwickeln. Allem voran steht die Entwicklung eines gemeinsamen Zielbilds, u. a. auf Basis von Marktforschungsergebnissen.

Mittelfristig soll die mobil.nrw-App von einer reinen ÖPNV- zur multimodalen Mobilitäts-App ausgebaut werden, die auch weitere Verkehrsmittel berücksichtigt. Über Kooperationen mit passenden Anbietern sollen zukünftig über die App z. B. auch Leihfahrzeuge gefunden, gebucht und bezahlt werden können.

Perspektivisch sollen Echtzeit-Informationen sowie Verfügbarkeiten von Leihfahrzeugen oder Taxis jedem Nutzer einen schnellen Überblick über die Verkehrssituation auf seiner Strecke verschaffen.

Alle Maßnahmen zielen auf die Erhöhung der Leistungsfähigkeit und der Attraktivität des ÖPNV in NRW ab und sollen dazu beitragen, mehr Menschen für den ÖPNV zu begeistern.

→ Inge Bartels/Long Nguyen



Neugierig? Dann informieren Sie sich im App Store/Google Play Store oder einfach im Netz unter www.mobil.nrw/service/app.

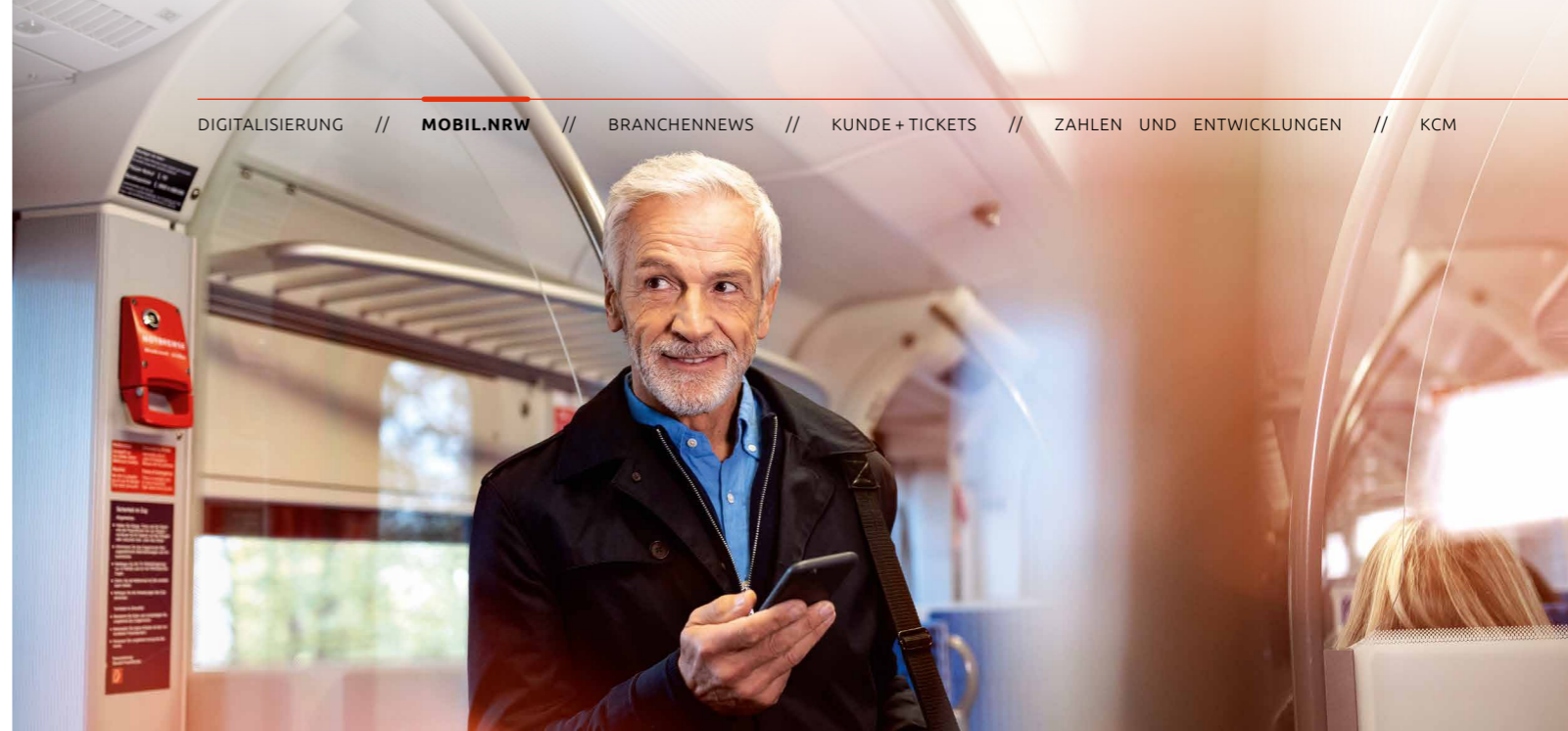
Die mobil.nrw-App ist eine Kooperation zwischen der DB und dem Kompetenzzentrum Marketing NRW im Auftrag des Verkehrsministeriums NRW und ist die Nahverkehrs-App der gleichnamigen, im Sommer 2019 gelaunchten Gemeinschaftskampagne des NRW-Verkehrsministeriums sowie der Verkehrsunternehmen, Zweckverbände, Verkehrsverbünde und -gemeinschaften in Nordrhein-Westfalen. Das im Rahmen des Koalitionsvertrags der Landesregierung gesteckte Ziel der Umsetzung eines landesweit einheitlichen, elektronischen Ticketingsystems wurde so umgesetzt.

Die mobil.nrw-App ist die einzige App, die alle Tarife der Verbünde und Tarifgemeinschaften sowie den NRW-Tarif in digitaler Form gebündelt anbietet. Zusätzliche Features wie eine integrierte Fahrplanauskunft in Echtzeit, Abfahrtsmonitor, Informationen über Bauarbeiten sowie außerplanmäßige Beeinträchtigungen und Störungen oder Netzpläne machen die App zum zuverlässigen Begleiter im ÖPNV in NRW. Die mobil.nrw-App ist kostenfrei bei Google Play und im Apple App Store erhältlich.

Durch die Möglichkeit des Online-Ticketverkaufs ist die App nicht nur besonders

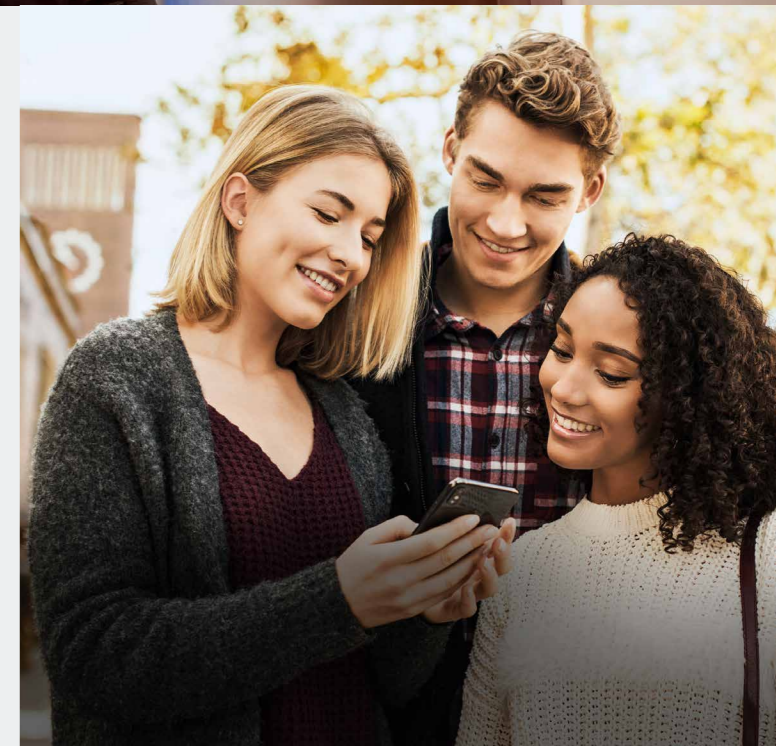


Praktisch: In der Fahrplanauskunft kann ein Alarm für Verbindungen eingerichtet werden, der automatisch mit Hilfe von Push-Mitteilungen über Verspätungen informiert.



Die Vorteile der mobil.nrw-App auf einen Blick

- ➔ **Bargeldloser Ticketkauf**
Tickets per Lastschrift, Kreditkarte und PayPal zahlen
- ➔ **Tarifübersicht**
Die Tarife der Verbünde und Tarifgemeinschaften sowie den NRW-Tarif in einer App
- ➔ **Abfahrtsmonitor**
Abfahrtsübersicht
- ➔ **Fahrplanauskunft**
Fahrplanauskunft in Echtzeit unter Berücksichtigung von Bauarbeiten und außerplanmäßigen Beeinträchtigungen



Die mobil.nrw-App soll künftig zur multimodalen Mobilitäts-App wachsen.



Overath ist Wanderbahnhof 2019

Der NRW-Wanderbahnhof – ein rundes Jubiläum

Erst ein Jahr ist vergangen, seit neben dem Livegang von mobil.nrw auch das zehnjährige Jubiläum der Wanderbroschüre „Wunderbar wanderbar“ mit Manuel Andrack als Wanderpate gefeiert werden konnte.

Da Feste gefeiert werden sollten, wie sie fallen, folgt 2020 auch gleich der nächste runde Anlass. Das Verkehrsministerium wird zusammen mit dem KCM zum zehnten Mal den Wanderbahnhof NRW küren. Durch die neue Ausrichtung der Gemeinschaftskampagne NRW durch mobil.nrw wird in diesem Jahr auch der Findungsprozess für einen passenden Bahnhof geändert. Denn erstmals können Wanderfans und Interessierte online auf mobil.nrw Vorschläge einreichen. Nach Ablauf der Teilnahmefrist werden diese zunächst von einer Fachjury, bestehend aus Mitgliedern des Verkehrsministeriums und des KCM sowie Manuel Andrack, gesichtet und geprüft.

Dabei zählen einige feste Kriterien:

- Erreichbarkeit mit Bus und Bahn auch am Wochenende
- Zustand des Bahnhofsgebäudes
- Aufenthaltsqualität im Bahnhofsumfeld
- Möglichkeit zum Ticketkauf
- Verfügbarkeit sanitärer Anlagen
- Gastronomie oder Möglichkeit zur Versorgung im unmittelbaren Bahnhofsumfeld
- Anbindung an attraktive Wanderwege

Die Einbeziehung der Community über Facebook, Instagram und den Newsletter ist neu und soll mehr Teilhabe an der Wanderkampagne erzeugen. Alle, die einen Vorschlag einreichen, haben außerdem die Möglichkeit, die Teilnahme an der Ehrung zu gewinnen – selbstverständlich mit der traditionellen Wanderung mit Manuel Andrack durch die Natur rund um den Bahnhof. Welche Station der Gewinner sein wird, stand bei Redaktionsschluss noch nicht fest. Am besten informieren Sie sich laufend über den mobil.nrw-Newsletter unter mobil.nrw/newsletter.

Ist die Wahl gefallen, wird im Rahmen einer kleinen Podiumsdiskussion im Beisein des Verkehrsministers, von Manuel Andrack, der lokalen Politik, der Presse und von per Los ausgewählten Wanderfreunden der Bahnhof geehrt. Nach der Zeremonie, die im Bahnhof oder in dessen unmittelbarem Umfeld stattfindet, starten alle Freiwilligen zu einer gemeinsamen Wanderung, um die Qualitäten mit eigenen Sinnen direkt zu erfahren bzw. zu erwandern.



Manuel Andrack und NRW-Verkehrsminister Hendrik Wüst zeichnen den Bahnhof Overath aus.



Kennt sich aus: Manuel Andrack in seinem Element.

Wanderbahnhof 2019: Overath!

Overath ist ein wahres Kleinod im Bergischen Land – ganz besonders natürlich der Bahnhof. Die Stadt hat sich vor zehn Jahren ein Herz gefasst, das Gebäude von der Bahn übernommen und durch einige Umbauten vor dem Gebäude das Ensemble zurück in das Stadtbild geholt. Die Straße unmittelbar vor dem Bahnhof wurde verkehrsberuhigt und verlor damit den trennenden Charakter zwischen Bahnhof und Marktplatz. So gelangen Bus- und Bahnreisende donnerstags und samstags direkt auf den Wochenmarkt. Die Räumlichkeiten im Bahnhof wurden 2014 bis 2016 aufgewertet: Neben dem Kundenzentrum der RVK finden sich auch öffentliche Räume und ein Veranstaltungssaal. Das Restaurant „Zur Stadtmitte“ gehört bereits seit Jahren zum eingefleischten Kern der Overather Gastronomie.

Nicht umsonst trägt für all diese Nutzen der Bahnhof den Titel „Kulturbahnhof“! Auch die Bahninfrastruktur wurde in den letzten Jahren durchgehend erneuert und barrierearm ausgestattet. Selbst die Fußgängerüberführung wurde so hoch gebaut, dass eine Oberleitung darunter durchpasst, falls die Planungen zum Ausbau der Strecke zur S-Bahn weiter Konturen annehmen. Manuel Andrack berichtete bei der Ehrung aus seiner Kindheit und erinnerte sich daran, wie damals nur wenige Regionalzüge ohne Takt

durch das Oberbergische führen. Die Strecke war sogar von einer kompletten Stilllegung bedroht. Heute fahren die Züge dank des Einsatzes des NVR als Aufgabenträger im Halbstundentakt zwischen Overath und Köln.

Geehrt wurde der Bahnhof von Moderator Guido Wagner (Kölner Stadtanzeiger / Bergische Landeszeitung) sowie Verkehrsminister Hendrik Wüst, Landrat des Rheinisch-Bergischen Kreises und Vorstandsvorsitzender des ZV NVR Stephan Santelmann, Bürgermeister Jörg Weigt, Kommunikationsleiterin des KCM Birgit Strecker und Wanderpate Manuel Andrack.

Nach dem feierlichen Akt lud Andrack zur traditionellen Wandertour auf den Overather Pilgerweg (Bergischer Streifzug #16) – so konnte sich die Gruppe gleich von den Vorzügen des Wanderbahnhofs 2019 überzeugen. Die rund acht Kilometer lange Tour stellt mit ebenso vielen „Fußfälen“ den Kreuzweg zur Kirche Marialinden dar.

→ Mathias von Kutzleben

Die NRW-Wanderbahnhöfe



i
Zur Stärkung der Bahnstrecke hat sich 2017 das Bündnis Oberbergische Bahn gegründet. Mitglieder sind die Anrainerkommunen und -landkreise, der Nahverkehr Rheinland, die Deutsche Bahn und die IHK Köln.

Wir bewegen NRW.

Branchennews

Gemeinsam bewegen wir noch mehr – eine gute Zusammenarbeit und Informationspolitik in der Branche ist elementar für einen starken Nahverkehr.

5. NRW-Sicherheitskongress

Gemeinsam für mehr Sicherheit in NRW

Das Land investiert 10 Millionen Euro in moderne Videotechnik an Bahnhöfen. Ziel ist die Verbesserung der subjektiven und objektiven Sicherheit.



Weiterführende Informationen zum Sicherheitskongress finden Sie hier: www.kcsicherheit.de/sicherheitskongress/5-kongress-2020.html.

Die Attraktivität des öffentlichen Personennahverkehrs hängt maßgeblich vom Sicherheitsempfinden der Fahrgäste in den Bahnhöfen und Zügen oder Bussen ab. Diese subjektive Sicherheit wird häufig als schlechter eingestuft, als die Statistiken der erfassten Vorfälle belegen. Umso wichtiger ist es, nach außen zu zeigen, dass alle Akteure zusammen für die Sicherheit im Nahverkehr arbeiten.

Deshalb haben das Verkehrsministerium Nordrhein-Westfalen, das Kompetenzzentrum Sicherheit NRW (KCS) und das Kompetenzzentrum Marketing NRW (KCM) 2019 eng zusammengearbeitet, um ein gemeinsames Handlungskonzept für mehr Sicherheit im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) vorstellen zu können.

Konkrete Maßnahmen wie Investitionen in neueste Videotechnik, die Einführung der Sicherheitsdatenbank NRW und der Einsatz von zusätzlichem Personal konnten auf dem 5. Sicherheitskongress des Landes am



Moderatorin Gisela Steinhauer, Marcel Winter, Geschäftsführer National Express, Sascha Zuk, Abellio Rail (zuständig für Qualität und Service) und Andreas Jung (Präsident der Bundespolizei NRW)

7. Februar 2020 in der Turbinenhalle der Stadtwerke Düsseldorf AG vorgestellt und diskutiert werden. Der Sicherheitskongress des Landes Nordrhein-Westfalen rückte Fragen der Kooperation, flexible Reaktions-szenarien sowie technische und personelle Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheitslage im Nahverkehr in den Fokus.

Rund 200 Kongressteilnehmer verfolgten nach den einleitenden Worten von Verkehrsminister Hendrik Wüst Talkrunden mit Vertretern des Verkehrsministeriums, der ÖPNV-Branche, Wissenschaftlern, Polizisten und Sicherheitsexperten.

→ Inge Bartels

Die Herausforderungen der Corona-Pandemie

Die Zusammenarbeit aller Akteure war einzigartig

Das Kompetenzzentrum Sicherheit hat während der Corona-Pandemie eine besondere Rolle eingenommen. Über neue und alte Kompetenzbereiche hat sich das KCM mit dem KCS-Leiter Kilian Schäfer ausgetauscht.

KCM: Was war die besondere Herausforderung der Corona-Pandemie?

Kilian Schäfer: „Die Corona-Pandemie kam in ihrem Ausmaß auch für uns unerwartet und stellte uns vor eine große Herausforderung. Gemeinsam mit dem Verkehrsministerium mussten wir als KCS schnell auf die sich besonders am Anfang der Pandemie wechselnden Lagen reagieren und Instrumente finden, um den SPNV aufrechtzuerhalten. Eine besondere Herausforderung war es, den SPNV gemeinsam mit allen Partnern gemäß der Corona-Schutzverordnung, Infektions- und Hygienemaßnahmen einheitlich zu gestalten und für den Fahrgast sicher und verlässlich nutzbar zu machen.“

Beschreiben Sie doch einmal kurz die wesentlichen Bausteine Ihres Krisenmanagements.

„Ein wesentlicher Bestandteil unseres Krisenmanagements war der regelmäßige

Austausch – in den ersten Monaten dreimal wöchentlich – am Runden Tisch „Corona NRW“. Hierbei handelte es sich um eine gemeinsam mit dem Verkehrsministerium organisierte Telefonkonferenz, an der Vertreter der Bundespolizei, der Eisenbahnverkehrs- bzw. Eisenbahninfrastrukturunternehmen, der SPNV-Aufgabenträger, des KCM und des Verbandes deutscher Verkehrsunternehmen teilnahmen. Im Zuge der Telefonkonferenz wurden aktuelle Lagen reflektiert und Lösungsansätze diskutiert. Diese wurden dann bei Bedarf themenspezifisch in Arbeitsgruppen aufbereitet und entsprechend den jeweiligen Aufgabengebieten der Akteure umgesetzt.“

Wie lief die Zusammenarbeit aller Akteure? War der Informationsfluss beim Runden Tisch und der daraus gebildeten Unterarbeitsgruppen, z. B. Kommunikation Corona, Sonderfahrplan Corona usw., erfreulich?

„Die Zusammenarbeit aller Akteure war in dieser Form einzigartig: Beeindruckt hat mich, dass sich alle Partner unternehmens- und institutionenübergreifend fortlaufend für die Verbesserung der Situation eingesetzt haben. Dementsprechend erfreulich waren der Informationsfluss und die erzielten Ergebnisse. So wurde u. a. sehr zeitnah ein Sonderfahrplan abgestimmt und fortlaufend unter Berücksichtigung der Fahrgastzahlen und Kundeneingaben weiterentwickelt. Zudem ist auf der eigens eingerichteten Corona-Seite auf mobil.nrw immer aktuell über das angepasste Fahrtenangebot und die Coronaschutzmaßnahmen berichtet worden. Auch weitere Maßnah-

men wie die gegenseitige Mitnahme von Triebfahrzeugführern mit Dienstfahrausweisen oder die zentrale Verteilung von Mund-Nasen-Schutzmasken wurden schnell und unbürokratisch umgesetzt.“

Würden Sie bei erneutem Auftreten einer ähnlichen Problemlage etwas anders machen? Was wünschen Sie sich von Ihren Partnern (Verbünde, VUs)?

„Es war für uns alle eine neue Situation, aber wir haben schnell zusammengefunden und sind mit der Umsetzung und dem Austausch sehr zufrieden. Deshalb würden wir es so wieder machen und natürlich immer aus unseren Erfahrungen lernen. Weiterhin würden wir uns wünschen, dass die sehr gute Zusammenarbeit mit allen Akteuren erhalten bleibt.“

Neben 33 (Stand: 24. Juni 2020) mehrstündigen Corona-Telefonkonferenzen arbeitet das KCS natürlich noch an anderen Themen. Welche Highlights sind hier zu nennen?

„Auf technischer Seite wäre dies insbesondere die Entwicklung und Inbetriebnahme der Sicherheitsdatenbank NRW Ende 2019, welche die ZeRP-Datenbank im VRR-Raum abgelöst hat und nun NRW-weit im Einsatz ist. Durch diese Datenbank wird es erstmals möglich sein, ein landesweites Sicherheitsbild zu generieren. Weiterhin fand ein intensiver fachlicher Austausch zum Einsatz von Videotechnik an Bahnhöfen und in Zügen

statt. Um die Qualifikation von Sicherheits- und Servicepersonal sicherzustellen, wurde ein Online-Test entwickelt, der zukünftig durch die Weiterbildungsträger NRW-weit Verwendung finden soll. Ein weiterer Meilenstein für den Austausch der Fachexperten war der ÖPNV-Sicherheitskongress NRW am 7. Februar 2020. Mit über 200 Gästen und einem breitgefächerten Programm war diese Veranstaltung ein großer Erfolg.“

Welche Maßnahmen haben sich aus dem ÖPNV-Sicherheitskongress NRW 2020 heraus ergeben?

„Beim Sicherheitskongress wurde ein starker Impuls für das Thema Sicherheit gesetzt. In Zukunft wird es darum gehen, die Weiterentwicklung und operative Umsetzung diverser Maßnahmen zu planen. So wird ein Konzept für den landesweiten Einsatz von unternehmensübergreifend und lageorientiert eingesetztem Sicherheitspersonal im SPNV entwickelt. Hierbei wird u. a. geprüft, inwieweit der Einsatz von Body-Cams möglich sein wird. Zu diesem Themenfeld werden bereits heute Pilotprojekte bei den Aufgabenträger NRW umgesetzt. Für den Ausbau der Bahnhöfe mit Videotechnik wurden im Januar 2020 10 Millionen Euro Fördermittel durch das Land NRW bereitgestellt. Hierfür muss eine entsprechende Umsetzungsplanung entwickelt werden.“

Vielen Dank für das Gespräch, Herr Schäfer.



Kilian Schäfer

Kilian Schäfer ist seit August 2015 Leiter der Fachgruppe Kundendialog, Qualitätsmanagement und Sicherheit beim VRR und seit Mitte 2020 Leiter des Kompetenzzentrums Sicherheit NRW. Eines seiner wichtigsten Projekte ist die Sicherheitsdatenbank NRW.

Weitere Informationen zur Arbeit im Kompetenzzentrum Digitalisierung NRW finden Sie hier: www.kcift-nrw.de.

Unsere Jobs sind der Hit

Wir suchen Lokführer für NRW

In NRW besteht weiterhin ein großer Bedarf an Triebfahrzeugführern. Mit gebündelten Werbekräften macht die Branchenkampagne auf die sicheren Arbeitsplätze aufmerksam.

2018 gab es bereits innerhalb der Gemeinschaftskampagne Busse & Bahnen NRW eine Kampagne mit dem Titel „Jobparade“ und dem Testimonial Guildo Horn. Diese wurde 2019 mit Mitteln des Landesprogramms Fokus Bahn neu aufgelegt. Für Fokus Bahn steht neben der Imageverbesserung auch die Positionierung der Branche als guten Arbeitgeber im Vordergrund.

Erste Schritte wurden schnell umgesetzt: Der Content Hub erfuh im Sommer 2019 einen Relaunch mit einer nutzerfreundlicheren Gestaltung.

Vor allen Dingen wurde die Seite übersichtlicher gestaltet, um das Interesse direkt auf die Schwerpunkte der Kampagne zu lenken. Außerdem wurde die Jobkarte mit mehr Filtermöglichkeiten für potenzielle Bewerber optimiert.

Als Basiskommunikation auf dem Content Hub wurde inhaltlich verstärkt auf die Einstiegchancen und die Berufsperspektiven verwiesen, z. B. mit einer anschaulichen Dokumentation zum beruflichen Weg eines Lokführers oder auch der detaillierten Skizzierung, wie eine Umschulung zum Triebfahrzeugführer abläuft.

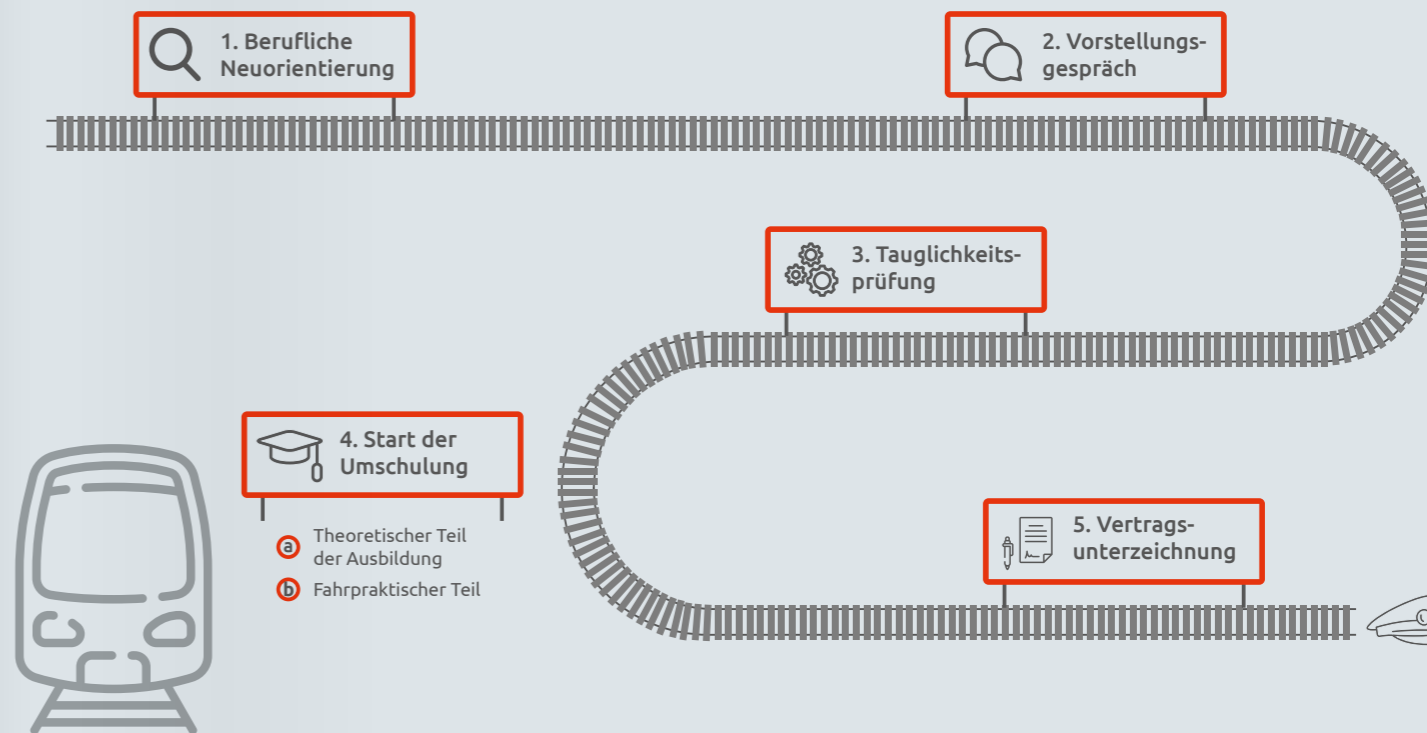
Im September 2019 lief der erste Flight an. Die Suche nach Triebfahrzeugführern wurde mit dem Testimonial Guildo Horn fortgesetzt. Veröffentlicht wurde die Kampagne über Kino- und Hörfunkspots sowie Online-Medien, Social-Media-Kanäle, YouTube, Spotify und flankierende PR-Maßnahmen.



Aktuelle Beiträge können Sie sich unter www.bahnen.nrw ansehen.



Die Umschulung zum/r Lokführer/in auf einen Blick



Sechs Mitarbeiter der zehn teilnehmenden Eisenbahnverkehrsunternehmen hatten sich gemeldet, um über ihr Arbeitsleben in einem Interview mit Guildo Horn zu berichten – und zum Schluss wurde natürlich auch gemeinsam gesungen.

Im Oktober 2019 starteten die Dreharbeiten. Neben einem Quereinsteiger, einer Frau und zwei langjährig qualifizierten jungen Männern, die im Führerstand von Guildo Horn über ihren Beruf als Lokführer befragt wurden, konnten wir auch eine Personalerin sowie einen Geschäftsführer für das interessante und authentische Format gewinnen.

Im zweiten Flight Anfang 2020 sollten Glaubwürdigkeit und persönliches Engagement der Unternehmen zusammengeführt werden. Dafür trat unser Testimonial Guildo Horn etwas zur Seite und stellte die Akteure aus der Bahnbranche ins Rampenlicht. Inspiriert von dem Format „Carpool Karaoke“ hatten wir das neue Format „Cockpit Karaoke“ etabliert.

Im August 2020 haben wir auf der Jobkarte ein Vorstellungsbildschirm eingerichtet, welches es den Bewerbern ganz einfach und unkompliziert die Möglichkeit gibt, sich bei den EVU mit einem kurzen Steckbrief vorzustellen.

→ Inge Bartels

Der Rhein-Ruhr-Express bewegt NRW

Wichtige Meilensteine wurden erreicht

Seit 2018 sind die ersten Fahrzeuge des RRX auf der Strecke. Mittlerweile ist der orange-graue Zug fester Bestandteil des SPNV in NRW und wurde bereits von vielen Fahrgästen ins Herz geschlossen. Selbst im Vorspann der Aktuellen Stunde rauscht der RRX durchs Bild.



Aktuelle Informationen finden Sie im RRX-Blog oder im Newsletter unter www.rrx.de.

Der umfassende Ausbau der Schieneninfrastruktur wird noch einige Jahre in Anspruch nehmen. Daraus ergeben sich für die Menschen in NRW nicht nur Verbesserungen im Takt und in der Anbindung, im gleichen Zug werden auch Bahnhöfe und Stationen modernisiert. Das verbesserte Mobilitätsangebot soll dafür sorgen, mehr Menschen auf den Umstieg vom privaten PKW auf den SPNV zu bewegen. So leistet der RRX einen wichtigen Beitrag, um CO₂-Emissionen zu senken.

Mit einem erweiterten Sitzplatzangebot und hohen Ausstattungsstandards sorgen die RRX-Fahrzeuge für eine neue Qualität im Regionalverkehr und noch komfortableres Reisen. Die Elektrotriebzüge vom Typ Desiro HC fahren zum größten Teil in Doppeltraktion, bei der zwei Zügeinheiten zusammengekuppelt fahren. Sie bieten damit insgesamt 800 Sitzplätze und deutlich mehr Kapazitäten

als die bisherigen Regionalzüge. Auf vielen Linien gibt es so rund 200 Sitzplätze mehr. Die Fahrgäste profitieren zudem von einem stufenlosen Ein- und Ausstieg, breiteren Türen für einen leichteren Fahrgastwechsel und einem verringerten Geräuschpegel im Fahrzeug. Außerdem sind zur Freude vieler Fahrgäste Steckdosen und WLAN mit an Bord.

Das Bergfest der Betriebseinführungen war im Dezember 2019 erreicht und die Projekt-Management-Gruppe machte den Vorschlag, den Mitarbeitern und Kollegen hinter den Kulissen für die intensive und produktive Zusammenarbeit DANKE zu sagen. Diesen Wunsch nahm das KCM gern auf und setzte daraufhin das RRX-DANKEschönfest um. Am 30. Januar 2020 wurde dann mit 320 Personen im Schlösser Quartier Bohème in der Düsseldorfer Altstadt ausgelassen gefeiert. Viele freuten sich, den einen oder anderen Kollegen im RRX-Projekt persönlich kennenzulernen, was sich an der guten Stimmung ablesen ließ. Das KCM dankt der Projekt-Management-Gruppe für die tolle Idee.

→ Inge Bartels



Allein in Nordrhein-Westfalen werden 53 Bahnhöfe für den RRX modernisiert. Hinzu kommen Modernisierungsarbeiten an Bahnhöfen, die nicht vom RRX angefahren werden, aber dennoch von den Gleisarbeiten für den RRX betroffen sind.



Der RRX überzeugt nicht nur durch das große Sitzplatzangebot, sondern auch durch:

- ➔ **Stufenlosen Ein- und Ausstieg**
Der Ein- und Ausstieg ist durch die breiteren Türen besonders komfortabel.
- ➔ **Innovatives Infotainmentsystem**
Der RRX verfügt über ein laufend aktualisiertes Fahrgastinformationssystem.
- ➔ **Steckdosen und WLAN an Bord**
Steckdosen, Leselampen sowie freies WLAN machen das Reisen deutlich angenehmer.



Sitzplätze

rund 200 Sitzplätze mehr als die bisherigen Regionalzüge in NRW

200



RRX-DANKEschönfest



Am 30. Januar 2020

fand das RRX-DANKEschönfest, ausgerichtet vom KCM, statt.



320 Personen

feierten die intensive und produktive Zusammenarbeit.

Für die Optimierung des SPNV in NRW werden einheitliche Analysen benötigt

Das SPNV-Qualitätsmonitoring wird digital

In Zusammenarbeit mit den Aufgabenträgern und dem Verkehrsministerium arbeitet das KC ITF NRW an der Weiterentwicklung des landesweit einheitlichen Monitoringsystems.



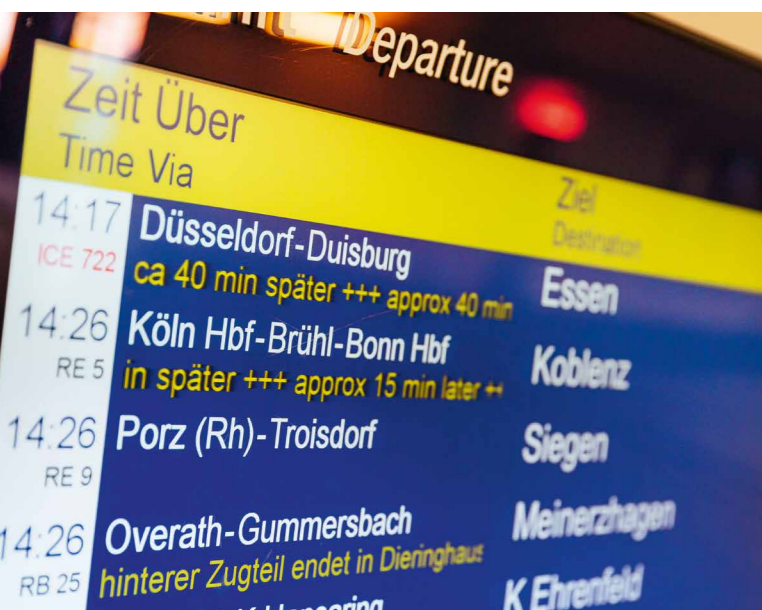
Weitere Informationen zur Arbeit im Kompetenzzentrum Integraler Taktfahrplan NRW finden Sie hier: www.kcitf-nrw.de

Das Team des KC ITF NRW arbeitet daran, den NRW-Taktfahrplan fortzuschreiben und zukunftssicher auszugestalten. Auf dem Weg zu einem langfristig tragfähigen und attraktiven Fahrplansystem in NRW ist in den letzten Jahren viel passiert. So wurde das SPNV-Angebot landesweit modifiziert, um zusätzliche Direktverbindungen zu schaffen, Reisezeiten zu verkürzen, das dringend notwendige Platzangebot auszuweiten und grenzüberschreitende Verkehre zu vereinfachen. Die Kapazitäten der bestehenden Eisenbahninfrastruktur in NRW sind vielerorts ausgereizt, weshalb sich das KC ITF NRW daher auch konsequent für einen angebotsinitiierten Ausbau der Infrastruktur einsetzt, um die Qualität und Kapazität des SPNV entsprechend der perspektivisch weiter steigenden Nachfrage optimieren zu können. Grundlage dafür bilden Datenbanken der landesweiten

Nachfragestatistiken und Infrastrukturbestände sowie die jährlich veröffentlichte NRW-Netzgrafik. Weiterhin erstellt das KC ITF NRW den stets aktualisierten landesweiten Linienetzplan, der an jeder Bahnstation in NRW für Orientierung sorgt. In den nächsten Jahren stehen die weiteren Schritte auf dem Weg zum RRX-Zielkonzept, die landesweite Baustellenkommunikation, die Begleitung der Umsetzung des Deutschlandtaktes sowie die Unterstützung bei der Einführung des Europäischen Zugbeeinflussungssystems (ETCS) auf der Agenda.

Ein weiterer Themenbereich des KC ITF NRW erfährt bei Fahrgästen, Medien und Politik derzeit ein gestiegenes Interesse und wird aus diesem Grund intensiviert: das SPNV-Qualitätsmonitoring. Um einen landesweiten Überblick für ganz NRW zu generieren, nutzt das KC ITF NRW sowohl Daten der drei Aufgabenträger als auch von benachbarten Bundesländern übermittelte Daten. Das aus verschiedenen Systemen erhaltene Datenmaterial muss zunächst vereinheitlicht werden. Dazu werden u. a. Verspätungsgrenzen normiert, Produktklassen gebildet und einzelne Messpunkte ausgewertet. Zukünftiges Ziel für Nordrhein-Westfalen ist dabei, ein leicht verständliches Informationsnetzwerk aufzubauen, in dem sowohl detaillierte und tiefgründige Analysen der Betriebsqualität, einfache Überblicke der wichtigsten SPNV-Qualitätskennzahlen sowie ein Vergleich unterschiedlicher Nahverkehrslinien abrufbar sind.

Eine Säule ist dabei weiterhin der seit neun Jahren jährlich erscheinende „Qualitätsbericht SPNV NRW“, welcher gebündelte Informationen zur allgemeinen Betriebslage,

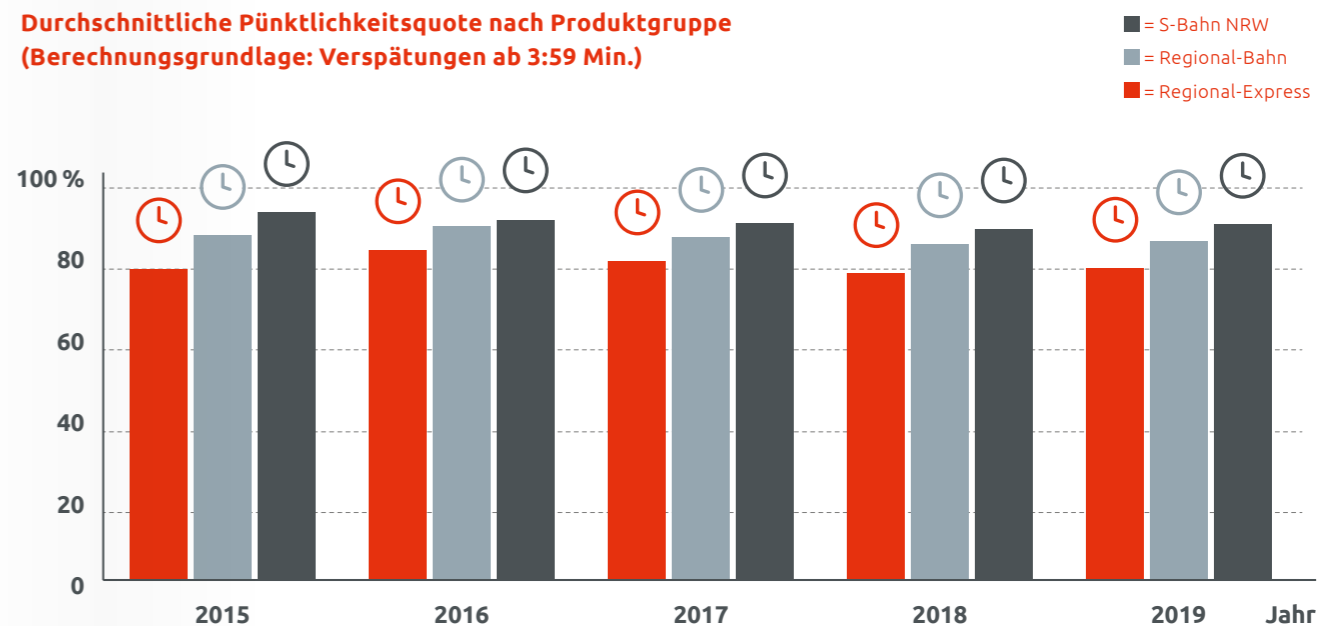


zum Infrastrukturzustand, zum SPNV-Wettbewerb und wechselnde aktuelle Hintergrundinformationen (Fahrgastentwicklung, Kundenzufriedenheit o. ä.) beinhaltet. Die vereinfachte Darstellung der wichtigsten landesweiten Qualitätskennzahlen (Pünktlichkeitswerte, Ausfallquoten inkl. Störkategorien sowie Sitzplatzkapazitätsabweichungen) bildet die zweite Säule. Dafür wird derzeit mit quartalsweise erscheinenden Faktenblättern eine weitere Informationsquelle geschaffen. Neu dabei ist die erstmalige Möglichkeit, die Zugausfälle landesweit auf spezifische Ursachen wie Personalmangel und Fahrzeug- oder Infrastruktur-

störungen zu analysieren und zu unterscheiden. Den Vergleich einzelner Nahverkehrslinien hinsichtlich ihrer Betriebsqualität soll als dritte Säule perspektivisch ein digitales Auskunftssystem ermöglichen. Dafür erarbeitet das KC ITF NRW in Zusammenarbeit mit den drei Aufgabenträgern und dem Verkehrsministerium ein Konzept zur Umsetzung. Noch 2020 soll es im Internet abrufbar sein.

→ Ein Gastbeitrag von: Simon-Konstantin Breitkopf, Mitarbeiter Planung und Qualitätsmanagement, Kompetenzzentrum Integraler Taktfahrplan, Bielefeld

Durchschnittliche Pünktlichkeitsquote nach Produktgruppe (Berechnungsgrundlage: Verspätungen ab 3:59 Min.)



Durchschnittliche prozentuale Pünktlichkeitsquote



S-Bahn NRW
2018 → 89,6% // 2019 → 90,8%

Regional-Express
2018 → 78,2% // 2019 → 80,0%

Regional-Bahn
2018 → 85,5% // 2019 → 86,2%

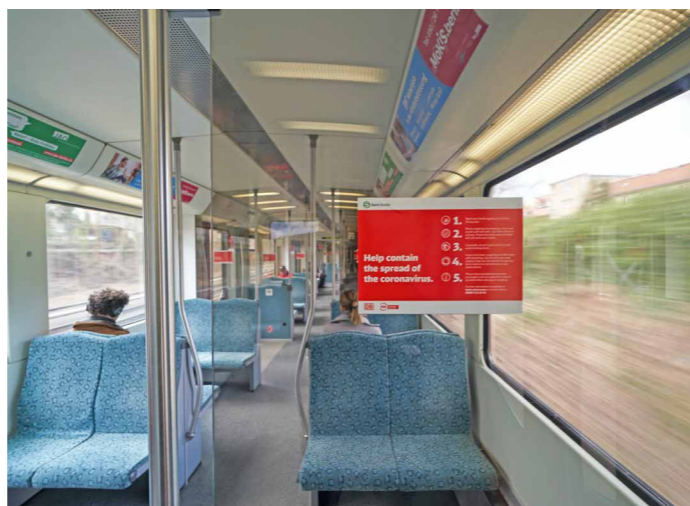
Weniger Mobilität während der Corona-Pandemie

Mobilfunkdaten dienen zur Analyse des Mobilitätsverhaltens in NRW

Die Corona-Pandemie hat sich massiv auf unser alltägliches Mobilitätsverhalten ausgewirkt. Tagesspezifische Mobilfunkdaten verdeutlichen, wie sich die Mobilität im Laufe des ersten Halbjahres 2020 in Nordrhein-Westfalen (NRW) verändert hat.



Mehr Mobilfunkdatenanalysen sowie weitere Informationen, Fragen und Antworten zum Nahverkehr im NRW zu Zeiten der Corona-Pandemie finden Sie unter www.nwl-info.de/der-nwl/faq-corona-krise.



Obwohl die erste COVID-19-Infektion in NRW bereits am 26. Februar 2020 registriert wurde, hatte dies zunächst keinen spürbaren Einfluss auf die Mobilität. Erst Mitte März wurden Entscheidungen getroffen, die zu einem massiven Rückgang der Mobilität geführt haben. Am 16. März wurden Schulen und Kitas geschlossen, am 17. März bewertete das RKI das Risiko durch die Corona-Pandemie in Deutschland als „hoch“ und am 18. März hielt Bundeskanzlerin Angela Merkel eine Ansprache an die Nation. Am Freitag der Woche, dem 20. März, wurden in NRW 40 Prozent weniger Reisen registriert als noch zwei Wochen zuvor.

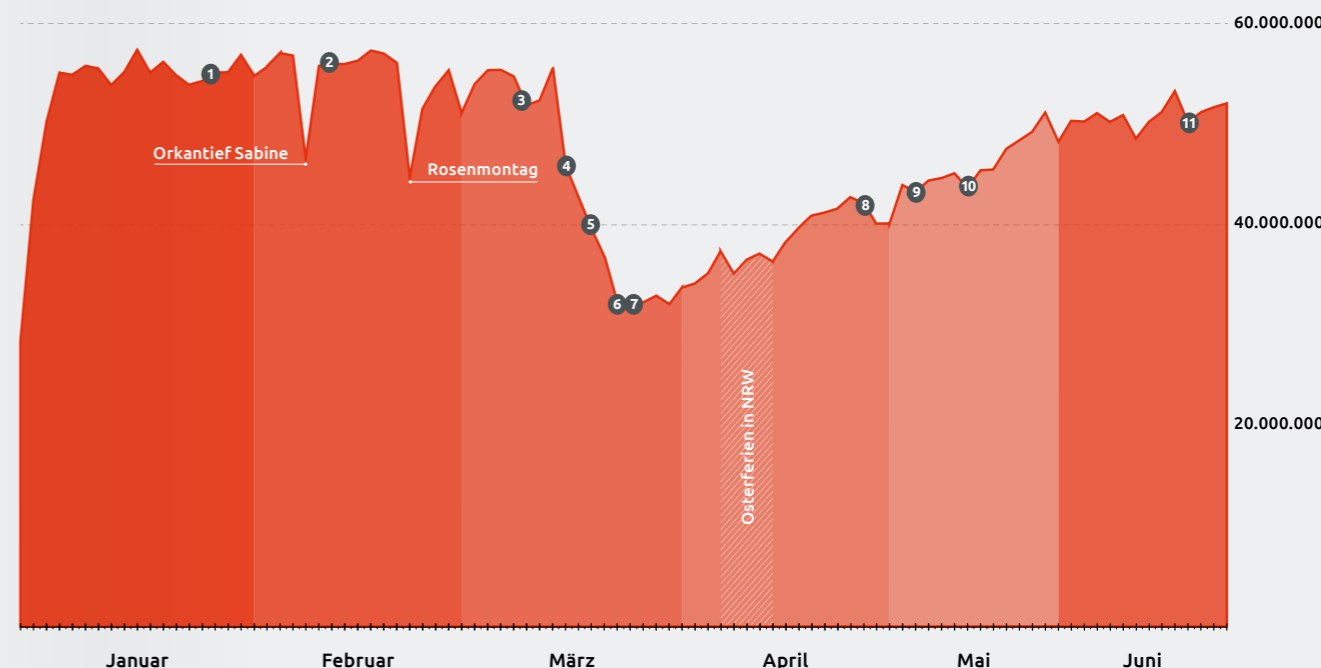
Seit dem (bisherigen) Tiefpunkt Mitte bis Ende März nimmt die Mobilität in NRW wieder kontinuierlich zu. So wurden z. B. an Ostern 2020 (Donnerstag bis Dienstag) noch 31 Prozent weniger Reisen erfasst als 2019, während die Mobilität über Pfingsten 2020 (Freitag bis Montag) sogar höher war als 2019 (+2 Prozent). Neben den Ereignissen, Einschränkungen und Lockerungen rund um den Verlauf der Corona-Pandemie beeinflussen das Wetter, Feiertage und Ferien die einzelnen Höchst- und Tiefstwerte der Kalenderwochen.

Während sich die Gesamtmobilität wieder dem Niveau vor Corona annähert, trifft dies nicht für die Nachfragezahlen im öffentlichen Verkehr zu. Die automatischen Fahrgastzählssysteme im SPNV registrierten Ende März einen dramatischen Rückgang von ca. 75 Prozent im Vergleich zur sonstigen Besetzung. Trotz der Rückkehr zum Regel-fahrplan liegen auch die derzeitigen Fahrgastzahlen weiterhin 40 bis 50 Prozent unter den Werten zu Beginn des Jahres (Stand: Ende Mai/Quelle: KC ITF/NWL). Diese Zahlen dokumentieren eine Verkehrsverlagerung vom SPNV auf den IV. Dies entspricht den Aussagen weiterer Analysen, die dem NWL zur Verfügung stehen. Um die angestrebte Verkehrswende realisieren zu können, muss dieser Trend gebrochen und wieder umgekehrt werden.



Die Daten werden gemäß höchster Datenschutzstandards von Teralytics anonymisiert. Rückschlüsse auf Einzelpersonen oder persönliche Daten sind zu keinem Zeitpunkt der Datenaggregation, -verarbeitung oder -auswertung möglich.

Die Entwicklung der Mobilität in NRW (Montag bis Donnerstag)



Datenquelle: Teralytics

Mobilität bedeutet in diesem Kontext die Anzahl der Reisen, die an den jeweiligen Tagen zurückgelegt wurden. Für diese Analyse wurden Reisen berücksichtigt, die zwischen Zonen stattgefunden haben, und solche, die innerhalb einer Zone („Binnenbewegungen“) registriert wurden. Damit eine Reise als solche ausgegeben wird, müssen mindestens zwei Kilometer zurückgelegt werden. Zudem müssen die mobilen Endgeräte 60 Minuten „stationär“ sein, um als Reisen erfasst zu werden. Der Weg zum Bäcker um die Ecke wird also nicht erfasst, da die Distanz (< 2 km) und die Aufenthaltsdauer (< 60 Minuten) in der Regel zu kurz sind.

→ Ein Gastbeitrag von Oliver Kuhlmann, Mitarbeiter der Stabsstelle Strategie, Innovation und Digitale Entwicklung beim Nahverkehr Westfalen-Lippe (NWL)

Ereignis-Legende

- 1 Erste offizielle COVID-19-Infektion in Deutschland
- 2 Aufruf zur „sozialen Distanzierung“
- 3 Großveranstaltungen mit mehr als 1.000 Besucherinnen und Besuchern untersagt
- 4 Schließung von Schulen und Gastronomie
- 5 Erste Fernsehansprache Angela Merkel
- 6 Sonderfahrplan
- 7 Verbot von Ansammlungen und Zusammenkünften von mehr als zwei Personen in der Öffentlichkeit
- 8 Maskenpflicht im ÖPNV
- 9 Wiederaufnahme Regelbetrieb NRW-Nahverkehr
- 10 Stufenweise Öffnung von Kitas, Schulen und Gastronomie in NRW
- 11 Veranstaltungen mit mehr als 100 Personen unter Auflagen wieder erlaubt

Den Fahrgast im Fokus.

Kunde + Tickets

Jedes Jahr arbeitet das Kompetenzzentrum Marketing NRW intensiv daran, den NRW-Tarif noch ein bisschen besser zu machen.

Erstmals Informationsverhalten zum NRW-Tarif untersucht

Papier als Informationsquelle verliert an Bedeutung

Im Februar 2020 wurden erstmals landesweit ca. 1.000 Nutzer des NRW-Tarifs hinsichtlich ihres Informationsverhaltens zum NRW-Tarif befragt. Ziel der Erhebung war es, die Kommunikationsmaßnahmen gezielt auf die Kundenbedürfnisse ausrichten zu können.

Methodik

Die Probanden wurden mittels des Online-Access-Panels von YouGov Deutschland online zu ihrem Informationsverhalten zum NRW-Tarif befragt. Die Erstellung des Fragebogens sowie die Auswertung der Befragung erfolgten dabei durch das KCM. Lediglich die operative Komponente (Programmierung eines vorgegebenen Online-Fragebogens und die Befragung selbst) wurde durch den Dienstleister durchgeführt.

Befragt wurden Personen, die in den letzten sechs Monaten mindestens einmal den NRW-Tarif genutzt haben. Personen, die in diesem Zeitraum ausschließlich das SemesterTicket NRW nutzten, wurden lediglich zur Mobilitätsgarantie NRW befragt.

Hinsichtlich der Merkmale Alter, Geschlecht und räumliche Verteilung auf die drei Zweckverbände VRR, NVR sowie NWL wurde bei

der Befragung eine gute Verteilung erreicht, die den Gegebenheiten in NRW entspricht. Dennoch sind die vorliegenden Ergebnisse aufgrund der gewählten Methodik einer Befragung über ein Online-Access-Panel nur eingeschränkt repräsentativ.

Zufriedenheit und Nutzung von Informationsmedien

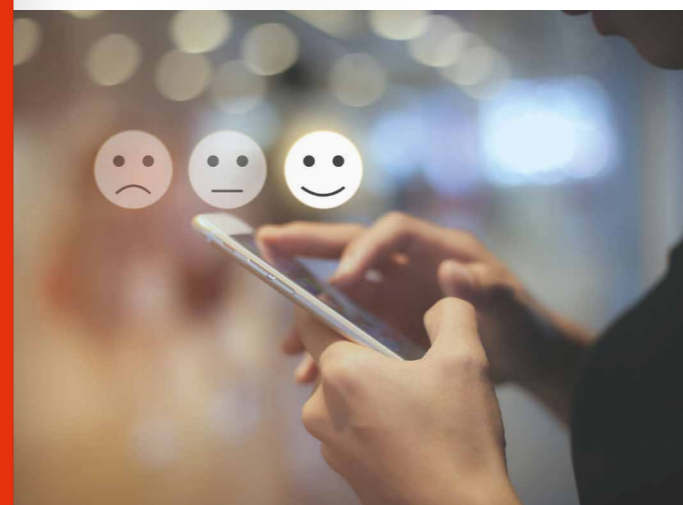
Insgesamt sind die Nutzer des NRW-Tarifs zufrieden mit den vorliegenden Informationen zum NRW-Tarif: Auf einer Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (sehr unzufrieden) liegt die durchschnittliche Zufriedenheit mit 2,13 im positiven Bereich. Dabei werden Informationen auf Internetseiten (54,8 Prozent) und per App (37,4 Prozent) den Informationen in Papierform (6,6 Prozent) deutlich bevorzugt.

Wann sich die Nutzer des NRW-Tarifs informieren, hängt sehr stark vom Thema der gesuchten Information ab. So werden z. B. Informationen zu Fahrplan und Preis von etwa zwei Dritteln der Befragten bevorzugt einige Zeit vor der Fahrt recherchiert, während die Informationen zur Pünktlichkeit des Verkehrsmittels mehrheitlich erst kurz vor Fahrtantritt oder unterwegs eingeholt werden.

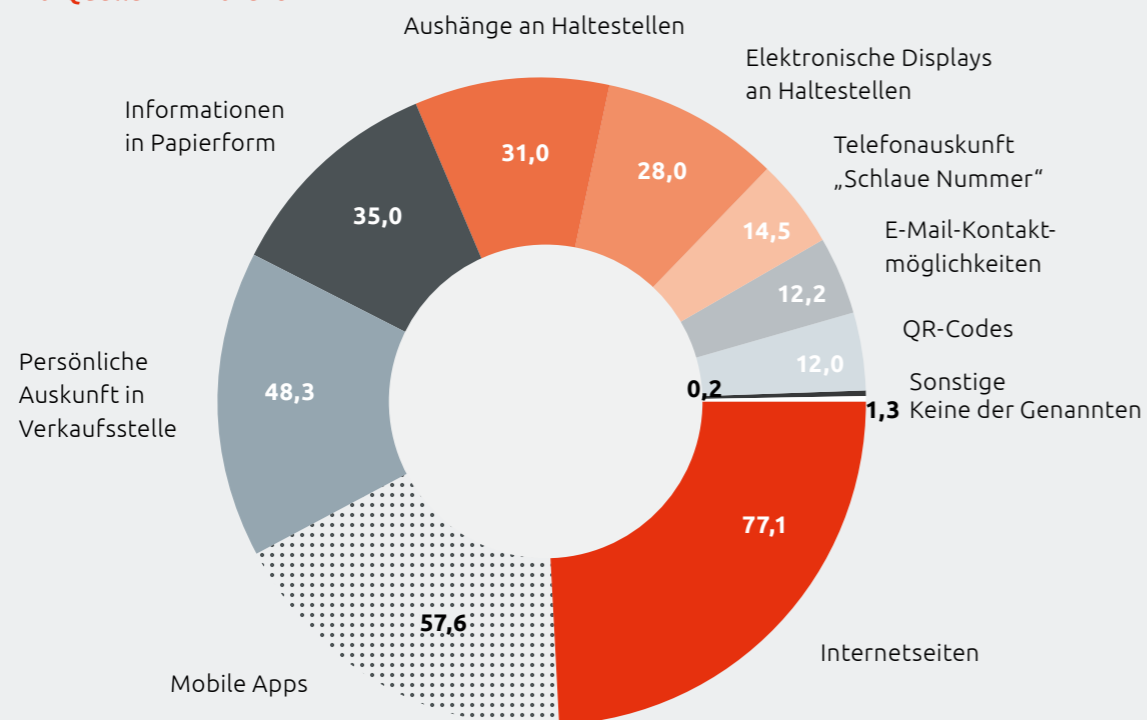
Eine gestützte Abfrage zur Kenntnis verschiedener Informationsquellen zeigt die Internetseiten (noch) mit deutlichem Vorsprung vor den Apps auf Platz 2. Die telefonische Auskunft über die „Schlaue Nummer“, E-Mail-Kontaktmöglichkeiten und QR-Codes sind indes nur wenigen der Befragten als Informationsquellen für den NRW-Tarif bekannt (siehe Abbildung 1).



YouGov ist eine internationale Data and Analytics Group mit Hauptsitz in London und Niederlassungen in 22 Ländern weltweit.



Kenntnis von Info-Quellen in Prozent

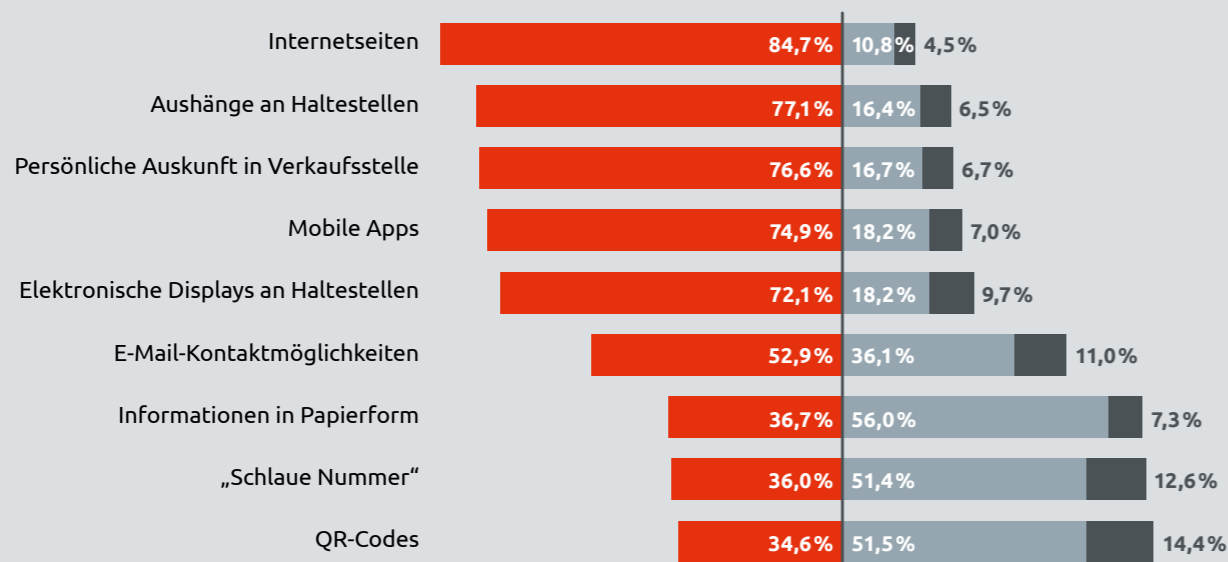


Korrespondierend dazu verhält es sich mit einem denkbaren Verzicht auf bestimmte Informationsquellen. Nur für etwa jeweils ein Drittel der Befragten sollten Informationen in Papierform, die telefonische Auskunft über die „Schlaue Nummer“ sowie die QR-Codes als Informationsquellen auch zukünftig erhalten bleiben.

n = 803 Befragte; Filter: ohne SET NRW, Mehrfachnennungen möglich

Abbildung 1: Kenntnis von Info-Quellen, 2020

Denkbarer Verzicht auf Info-Quellen



■ = sollte für mich persönlich beibehalten werden
 ■ = kann für mich persönlich wegfallen
 ■ = k. A.

n = 803 Befragte; Filter: ohne SET NRW, Mehrfachnennungen möglich

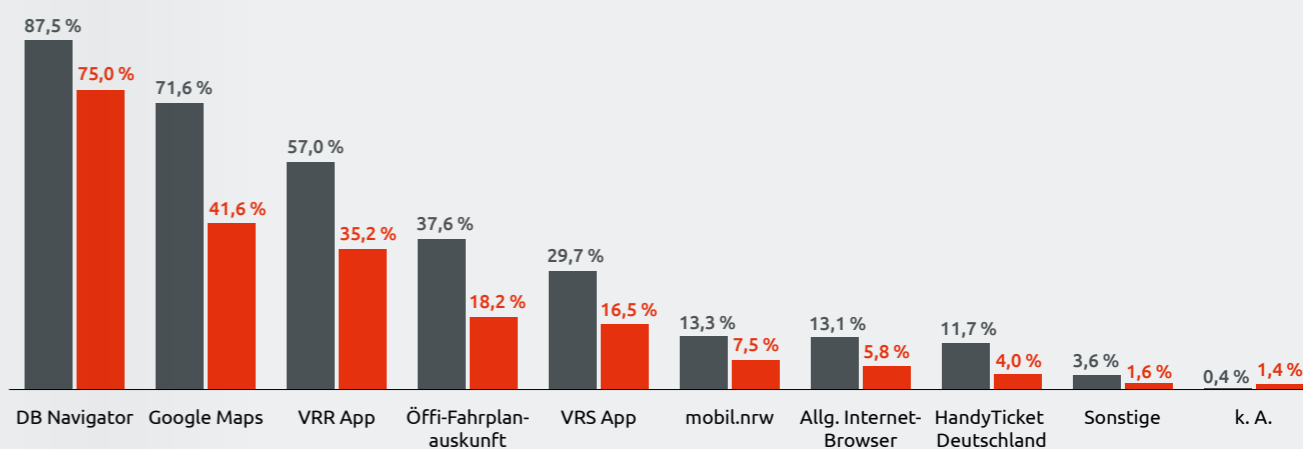
Abbildung 2: Denkbarer Verzicht auf Info-Quellen

Vertiefende Betrachtung mobiler Apps

Da die Nutzung mobiler Apps weiterhin auf dem Vormarsch ist und zukünftig vermutlich eine noch stärkere Stellung einnehmen wird, wurde deren Nutzung als Informationsquelle zum NRW-Tarif im Rahmen der vorliegenden Studie vertiefend betrachtet. Befragt

wurden dabei ausschließlich Probanden, die angegeben haben, mobile Apps als Informationsquelle zum NRW-Tarif zu kennen. Diese Personen wurden gestützt danach gefragt, welche Apps sie kennen und welche dieser Apps sie auch nutzen, um sich über die Reise mit dem Nahverkehr in NRW zu informieren.

Informationen über mobile Apps



■ = Bekanntheit mobiler Apps
 ■ = Nutzung mobiler Apps

n = 462 Befragte; Filter: Kenner mobiler Apps, Mehrfachnennungen möglich

Abbildung 3: Informationen über mobile Apps

Der DB Navigator dominiert sowohl hinsichtlich Bekanntheit als auch Nutzung: Neun von zehn Befragten kennen die App, drei Viertel der Befragten nutzen sie zumindest gelegentlich. Die „hauseigene“ App des KCM, mobil.nrw, ist zum Befragungszeitpunkt trotz intensiver Marketingbemühungen zur Einführung noch relativ unbekannt – nur jeder zehnte Befragte kennt die App. Allerdings ist deren Einführung erst im Dezember 2019 erfolgt, also nur zwei Monate vor Beginn der Feldphase der Studie. Insofern muss man hier die weitere Entwicklung im Auge behalten, bevor man etwaige Ableitungen treffen kann.

Nutzung von Smart-Home-Geräten

Um die Kundenkommunikation ggf. an technisch neuere Informationsquellen anpassen zu können, wurden die Probanden gefragt, ob in ihrem Haushalt ein sprachgesteuertes Smart-Home-Gerät vorhanden ist und ob sie sich über dieses eine Fahrplanauskunft für den NRW-Tarif einholen würden. Dabei gab zwar etwa die Hälfte der Befragten an, derzeit keinen digitalen Assistenten zu nutzen, allerdings könnten sich etwa

50 Prozent aller Befragten vorstellen, eine Fahrplanauskunft für den NRW-Tarif über ein sprachgesteuertes Smart-Home-Gerät einzuholen. Eine zukünftige Kundenansprache über diesen Kommunikationskanal ist daher überlegenswert.

Fazit

Insgesamt konnten mittels der Erhebung viele konkrete Hinweise zum Informationsverhalten der Befragten zum NRW-Tarif ermittelt werden. Hierdurch sind zukunfts-fähige Ableitungen zur Ausrichtung einer kundenorientierten Kommunikationsstrategie möglich.

Ob und wie sich die Kundenkommunikation aufgrund der vorliegenden Ergebnisse verändern wird, muss nunmehr in der Landesarbeitsgruppe Kommunikation abgestimmt werden. Eine Ex-post-Betrachtung in zwei bis drei Jahren könnte den Erfolg möglicher Kommunikationsänderungen aus Nutzersicht quantifizieren.

→ Holger Lorenz

Garantiert ankommen

Mobilitätsgarantie NRW

Auch im Jahr 2019 war die Mobilitätsgarantie NRW ein voller Erfolg!

2019 wurden knapp 20.000 Anträge eingereicht, die Erstattungssumme belief sich auf gut 460.000 Euro. Im regionalen Vergleich wurde die Mobilitätsgarantie NRW im Verbundraum des VRR am meisten in Anspruch genommen – dies betrifft knapp die Hälfte aller Erstattungen. Rheinland und Westfalen folgten mit 35 bzw. 18 Prozent. Dies ist sicherlich auf das größere Verkehrsangebot in der Rhein-Ruhr-Region zurückzuführen. Im 2. Halbjahr konnte man hingegen einen leichten Rückgang der Erstattungsfälle bei der Nutzung des Fernverkehrs im Rahmen der Garantie beobachten. Bemerkenswert ist, dass die Erstattungsquote im 2. Halbjahr mit knapp 87 Prozent wesentlich geringer ausfällt als in der Vergangenheit, wo sie meist bei über 90 Prozent lag. Dies ist hauptsächlich auf den starken Rückgang der Kulanzquote im SPNV-Bereich zurückzuführen.

Weiterentwicklungen der Mobilitätsgarantie NRW zum 1. Juli 2020

2019 hat das KCM das Anwendertreffen zur Mobilitätsgarantie NRW ins Leben gerufen. Zum zweimal jährlich stattfindenden Treffen kommen Mitarbeiter aus Verkehrsunternehmen, Verkehrsverbänden, Tarifgemeinschaften und Aufgabenträgern zusammen. Ziel des Anwendertreffens ist es, Anwendungsprobleme der Garantie zu identifizieren und gemeinsam mit den Anwendern hieraus Schlüsse für eine Optimierung der Mobilitätsgarantie NRW zu ziehen. Darüber hinaus nutzt das KCM diesen Expertenkreis, um die Mobilitätsgarantie stetig im Sinne der Fahrgäste und Verkehrsunternehmen weiterzuentwickeln.

Zum 1. Juli 2020 wurden auf Initiative des Anwendertreffens vier Neuerungen eingeführt:

- Die Erstattungshöchstgrenzen bei Taxifahrten wurden von 25 Euro auf 30 Euro tagsüber und von 50 Euro auf 60 Euro nachts erhöht. Die letzte Anpassung fand 2012 statt. Insofern entsprechen die Erstattungshöchstgrenzen wieder den aktuellen Taxipreisen.
- Sharing-Angebote wurde als neues, alternatives Verkehrsmittel aufgenommen. Somit kann der Fahrgast auf Fernverkehr, Taxi oder Sharing-Angebote

- umsteigen. Die Erstattungsmodalitäten bei Sharing-Angeboten sind analog zum Taxi definiert.
- Die Umstiegszeit wurde auf 60 Minuten ab Inkrafttreten des Garantieanspruchs begrenzt, um Betrugsversuchen entgegenzusteuern.
- Das Ausschlusskriterium „Bombendrohungen“ wurde um „Bombenentschärfungen“ erweitert, da in der Regel auch über Bombenentschärfungen großräumig kommuniziert wird.



Der neue Flyer, gültig ab 1. Juli 2020, beinhaltet alle Neuerungen der Beförderungsbedingungen.

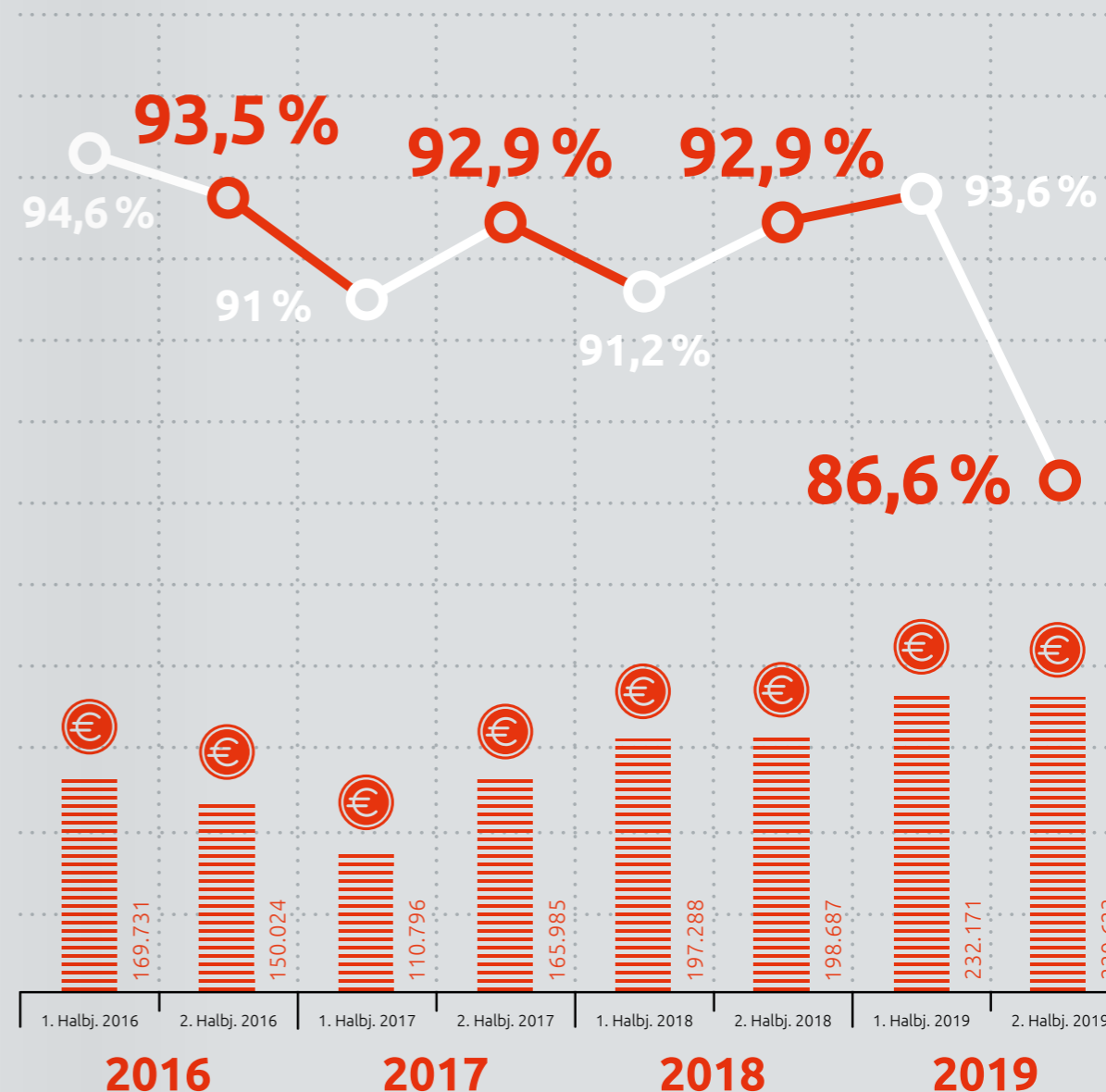
Wie wird die Mobilitätsgarantie NRW in Anspruch genommen?

Bei Abfahrtsverspätungen von 20 Minuten oder mehr an der Einstiegshaltestelle können die Fahrgäste direkt in einen IC/EC/ICE umsteigen, ein Sharing-Angebot oder ein Taxi bis zu ihrem Ziel in Anspruch nehmen. Die Mobilitätsgarantie NRW greift hingegen nicht, wenn die Verspätung während der Fahrt oder aufgrund von Streik, Unwetter, Naturgewalten oder einer Bombendrohung oder -entschärfung entsteht. Taxifahrten und Sharing-Angebote werden bis zu einem bestimmten Höchstbetrag erstattet. Nimmt der Fahrgast einen Fernverkehrszug, ist die Erstattungshöhe nicht gedeckelt.

→ Claudia Vago

Ein dauerhafter Erfolg

Erstattungsquoten in %
Erstattungssummen in €



Auch mit der Einführung des WestfalenTarifs und der zusätzlichen WestfalenTarif GmbH zum 1. August 2017 gilt die Mobilitätsgarantie NRW weiterhin in allen Verkehrsverbänden in NRW (außer auf den Linien des PaderSprinter in Paderborn).

Das NRWupgradeAzubi

Das Upgrade für Azubis und Arbeitgeber



Alle Informationen über das Ticket finden Sie auch online unter www.mobil.nrw/tickets/nrwupgradeazubi.

Seit dem 1. August 2019 können Auszubildende zusätzlich zu ihrem regionalen Azubiticket mit dem NRWupgradeAzubi für nur 20 Euro mehr in ganz NRW mobil sein. Das NRWupgradeAzubi ist nicht nur ein Vorteil für Auszubildende, sondern auch für Arbeitgeber.

Ausbildungsbetriebe stehen durch den demografischen Wandel und die hohe Zahl an Studierenden in einem Wettbewerb um die besten Nachwuchskräfte. Mit einem Zuschuss zu dem regionalen Azubiticket und dem NRWupgradeAzubi verschaffen sich Unternehmen einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil, denn attraktive Mobilitätsangebote können ein bedeutendes Kriterium bei der Wahl des Arbeitgebers sein. Ein weiteres Plus: Arbeitgeberleistungen für die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel sind vollständig als Betriebsausgabe steuerlich absetzbar und damit steuerfrei.

Neben Auszubildenden richtet sich das NRWupgradeAzubi auch an Teilnehmerinnen und Teilnehmer an einem freiwilligen sozialen Jahr sowie an Beamtenanwärterinnen und -anwärter des einfachen und mittleren Dienstes. Genauere Informationen erhalten Sie bei den vertreibenden Verkehrsunternehmen.

Voraussetzung zum Erwerb des NRWupgradeAzubi ist der Besitz eines der regionalen Azubitickets:

- YoungTicketPLUS des VRR im Abonnement
- AzubiTicket des VRS
- Azubi-ABO des AVV
- AzubiAbo Westfalen des WestfalenTarifs

mobil.nrw

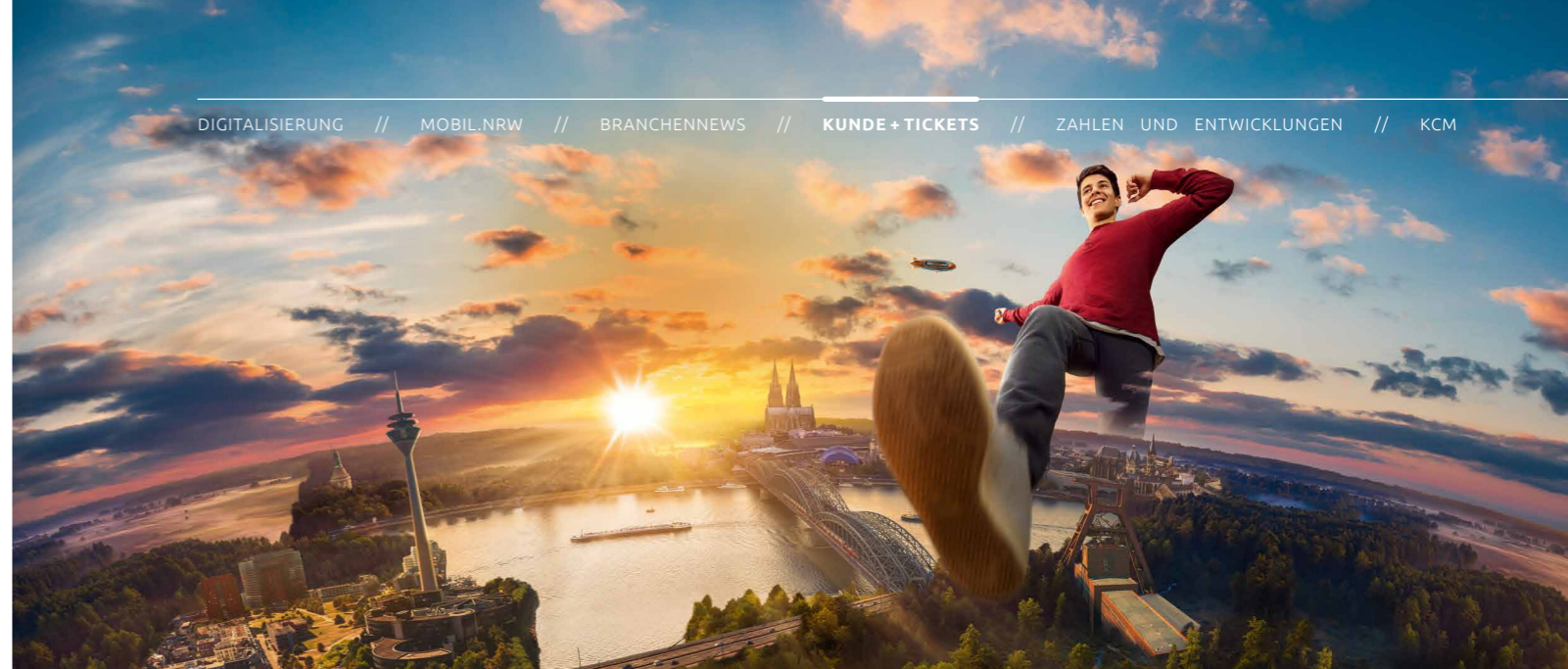
AZUBITICKET NRW: UPGRADE FÜR IHRE PERSONALSUCHE

Jetzt mit einem attraktiven Mobilitätsangebot mehr Azubis für Ihr Unternehmen finden.

Weitere Informationen finden Sie auf der Innenseite dieses Klappers.

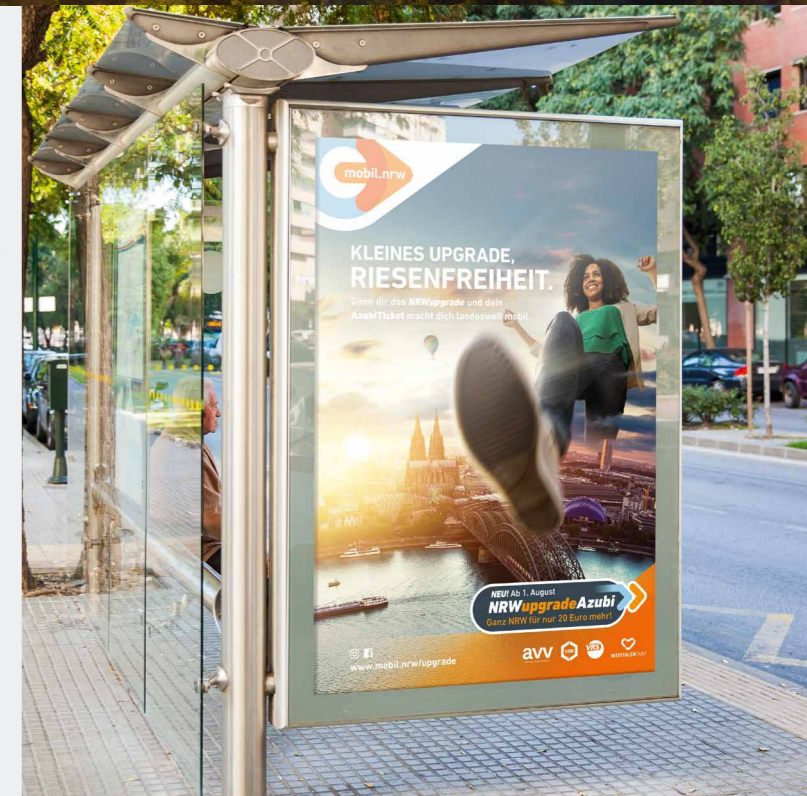
NRWupgradeAzubi
Ganz NRW für nur 20 Euro mehr!

avv VRR VRS WESTFALENTARIF



13.000

NRW Gesamt
Nach Einführung des Tickets zum 1. August 2019 wurden in den ersten vier Monaten bereits 13.000 Tickets abonniert.



Neue Kampagnenmotive

Die Kommunikation der Kampagne richtet sich sowohl an die Arbeitgeber als auch an die Azubis.

Die Arbeitgeber werden über Advertorials in den IHK- und HWK-Medien sowie über XING-Posts mit dem Ziel angesprochen, das NRWupgradeAzubi für ihre Azubis zu finanzieren und es somit für eine erfolgreiche Personalsuche zu nutzen.

Für die Ansprache der Azubis nutzen wir die Social-Media-Kanäle Facebook und Instagram sowie Banner und Videos.

Erfolgreicher Start und Versprechen für die Zukunft

In den ersten vier Monaten seit Einführung des Tickets NRWupgradeAzubi am 1. August 2019 wurden 13.000 Abonnements verkauft. Dies beweist eindrücklich das Interesse und das Bedürfnis junger Menschen nach kostengünstiger und umweltfreundlicher Mobilität.

Das NRW-Verkehrsministerium und die Verkehrsverbände haben vereinbart, dass die Preise für das NRWupgradeAzubi bis 2023 stabil bleiben. NRW-Verkehrsminister Hendrik Wüst sagt hierzu: „Ausbildung darf nicht an Verbundgrenzen scheitern.“ Vor diesem Hintergrund werden die regionalen Azubitickets und das NRWupgradeAzubi auch vom Land NRW gefördert, um dieses Preisniveau weiterhin leisten zu können.

Zahlen, bitte!

Zahlen und Entwicklungen

Die Auswirkungen von Corona auf die Bilanz 2020 sind noch nicht abzusehen. Wir wagen eine Prognose, aber konzentrieren uns auf 2019.

Die Auswirkungen der Corona-Pandemie auf den NRW-Tarif

Kulanzregelungen wurden kaum in Anspruch genommen, Verluste insgesamt schwer kalkulierbar

Eben noch gingen die Diskussionen zum Thema ÖPNV um seine Rolle beim Klimaschutz und der Verkehrswende. Mit Beginn der Corona-Pandemie kommen jedoch unvorhergesehene neue Herausforderungen auf die Branche zu. Dies hat ebenfalls Auswirkungen auf die Einnahmen des NRW-Tarifs.

In Nordrhein-Westfalen kam ein Corona-bedingter Sonderfahrplan im SPNV zur Anwendung, der ab dem 23. März 2020 zur Folge hatte, dass lediglich 50 Prozent des Fahrplanangebotes aufrechterhalten wurden. Zudem waren die Fahrzeuge zu Beginn des Lockdowns teilweise deutlich leerer als im normalen Alltag. Dies betraf ebenfalls den kommunalen Bereich. Mit einer Lockerung der Maßnahmen Mitte bis Ende April wurde das Angebot wieder schrittweise hochgefahren. Seit dem 11. Mai verkehren Busse und Bahnen wieder nach dem Regelfahrplan.

Vor diesem Hintergrund galt es für die Verbände, Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen, die Balance zu halten, und zwar zwischen einem finanziellen Entgegenkommen gegenüber den Fahrgästen und dem Bestreben, die Einnahmenverluste in einem verträglichen Maße zu halten. Damit einhergehend fielen weiterlaufende Fixkosten für Personal und Infrastruktur an. Zudem mussten die Verkehrsunternehmen nach dem Ende der Krise wieder einen vollwertigen Betrieb gewährleisten können.

Kulanzregelungen im NRW-Tarif

Im Sinne der Fahrgäste wurden für den NRW-Tarif in Absprache mit den regionalen Partnern und Verkehrsunternehmen einige Kulanzregelungen festgelegt:



1. AboTickets (SchönerMonatTicket NRW Abo, SchönerMonatTicket NRW Schüler Abo, SchönesJahrTicket NRW Abo, Schöne60-Ticket NRW Abo, NRWupgradeAzubi)

- Abo-Pause: Der Kunde teilte dem Verkehrsunternehmen den gewünschten Start sowie das Ende der Abo-Pause mit. Auf die physische Hinterlegung des Tickets wurde verzichtet. Der Kunde erhielt aber die Info, dass das Ticket gesperrt wird. Die Erstattung richtete sich nach den allgemeinen Erstattungsregelungen des NRW-Tarifs.
- Sonderkündigungsrecht im 1. Vertragsjahr ohne finanzielle Nachteile: Entgegen der Bestimmungen erfolgte keine Berechnung des Unterschiedsbetrages zur jeweiligen Monatskarte, zudem wurden keine Bearbeitungsgebühren erhoben.

2. Zeitkarten (SchöneWocheTicket NRW, SchönerMonatTicket NRW, SchönerMonatTicket NRW Schüler, SchönesJahrTicket NRW)

- Die Erstattung richtete sich nach den allgemeinen Erstattungsregelungen des NRW-Tarifs.
- Darüber hinaus wurde der Geltungszeitraum der Tickets mit einer kalendrischen Geltungsdauer wie folgt verlängert:
 - SchöneWocheTicket NRW: bis zum dritten Werktag der Folgeweche bis 3:00 des Folgetages sowie um die letzten drei Werktage der Vorwoche erweitert
 - SchönerMonatTicket NRW Schüler: bis zum dritten Werktag des folgenden Monats bis 03:00 des Folgetages sowie um die letzten drei Werktage des Vormonats erweitert

3. Bartarif (SchöneReiseTicket NRW, AnschlussTicket NRW, SchöneFahrtTicket NRW, SchönerTagTicket NRW, EinfachWeiterTicket, SchöneFerienTicket NRW, FahrradTagesTicket NRW)

- Die Erstattung richtete sich nach den allgemeinen Erstattungsregelungen des NRW-Tarifs. Die Verkehrsunternehmen wurden jedoch sensibilisiert, auf die Erhebung von Bearbeitungsgebühren zu verzichten.

4. SemesterTicket NRW

- Beim SemesterTicket sollte Problemen, verursacht durch eine zu späte Bereitstellung des Tickets durch die Hochschulverwaltungen, begegnet werden. Das SemesterTicket NRW für das Wintersemester 2019/2020 wurde daher über den eigentlichen Geltungszeitraum hinaus bis zum 30. April 2020 anerkannt, sofern der Geltungszeitraum am 31. März 2020 endete.
- Für Erstsemester im Sommersemester 2020 (Start: 1. April 2020) wurde zudem die Immatrikulationsbescheinigung als Fahrausweis bis zum 30. April 2020 anerkannt.

Die Kommunikation dieser Maßnahmen erfolgte über die zentrale Homepage unter mobil.nrw sowie über das Kundenmanagement bzw. im Dialog mit den Fahrgästen. Waren die Kulanzregelungen für den NRW-Tarif zunächst bis zur Aufhebung des Sonderfahrplans befristet, so wurden sie im Sinne einer landesweit einheitlichen Regelung bis zum 30. Juni verlängert.

Die Reaktion der Fahrgäste

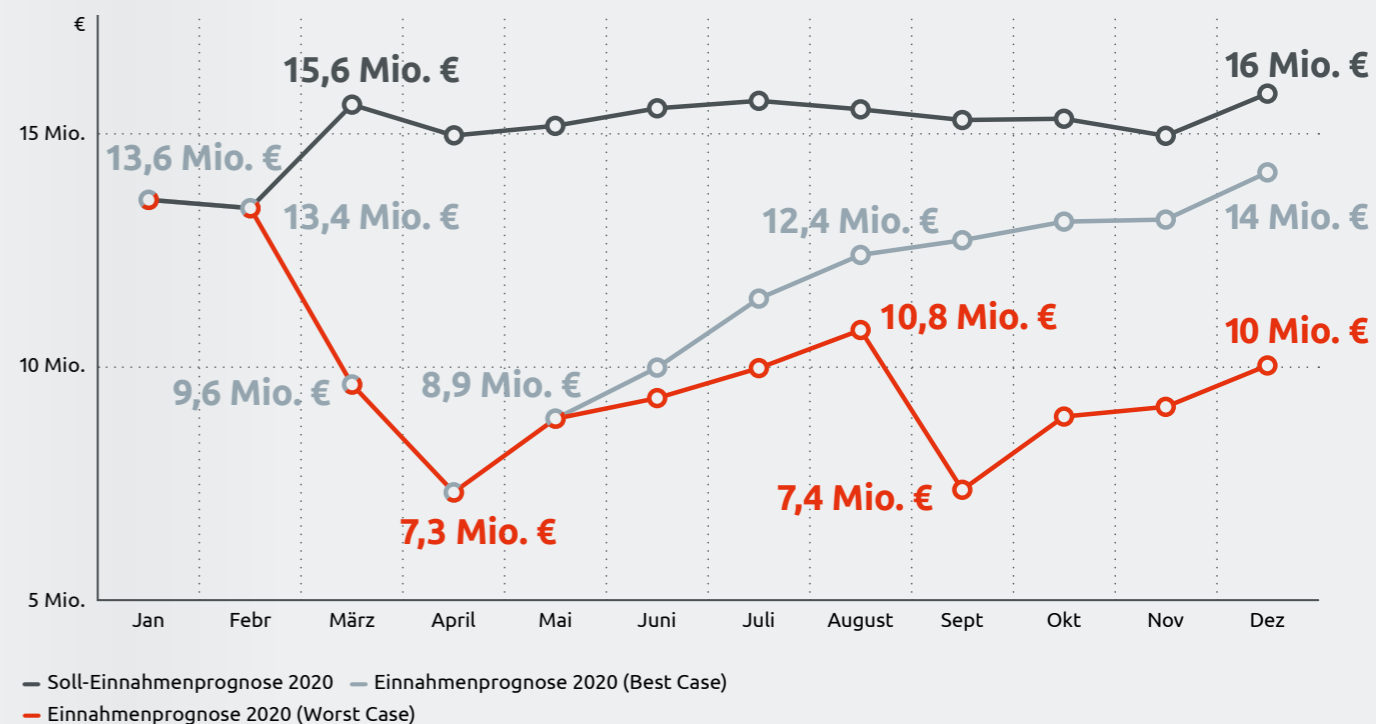
Die Kulanzleistungen wurden seitens der Fahrgäste im April kaum genutzt.

Nach vorliegenden Zahlen der Abo- und Kundencenter, die über 95 Prozent aller Abos im NRW-Tarif betreuen, ist der Abo-Bestand (ohne SemesterTicket NRW und NRWupgrade-Azubi) im April gegenüber März um 2 Prozent, im Mai gegenüber März um ca. 4,5 Prozent rückläufig. Dieser Rückgang zeigt den Anteil derjenigen auf, die ihr Abonnement gekündigt haben. Abonnenten, die sich für eine Abo-Pause entschieden haben, werden nach wie vor als Abonnenten geführt. Hier zeigt die Höhe der erfolgten Erstattungen eine Tendenz auf: Demnach wurden in den Monaten April und Mai ca. 270 Erstattungen im Rahmen von Abo-Pausen geleistet. Im Vergleich zu derzeit ca. 2.500 Abonnenten ist dies nur ein relativ geringer Anteil.

Die Wahrnehmung der geringen Rückgänge bei den Abos entspricht einem Prognosemodell der Corona-bedingten Einnahmenverluste im NRW-Tarif. Das Modell beschreibt



Entwicklung der Tarifeinnahmen im NRW-Tarif 2020



zwei Szenarien, die die Höhe der Einnahmenverluste für 2020 vorhersagen. Während das Worst-Case-Szenario u. a. von einer vollen Betriebsaufnahme des ÖPNV und Lockerungen erst im Herbst 2020 ausgeht, setzt das Best-Case-Szenario eine positivere Entwicklung voraus. Als Vergleich dienen die zu erwartenden Einnahmen für den betreffenden Zeitraum ohne Corona-bedingte Einschränkungen.

Für den Bereich der Zeitkarten und Abonnements des NRW-Tarifs (ohne SemesterTicket NRW) werden Einnahmenverluste von 1,7 bis 2,6 Millionen Euro je nach Szenario prognostiziert. Dies entspricht einem Rückgang von überschaubaren 12 bis 18 Prozent gegenüber dem Vergleichszeitraum.

Anders sieht es beim NRW-Tarif im Bartarif aus. Sein Anteil am NRW-Tarif liegt nach den Gesamtzahlen für 2019 bei ca. 55 Prozent. Da insbesondere die Gelegenheits- und Seltener

fahrer auf Fahrten mit dem ÖPNV verzichtet haben, liegen die prognostizierten Umsatzeinbrüche hier bei 44 bis fast 70 Prozent je nach Szenario für das Jahr 2020.

Darüber hinaus ist der NRW-Tarif vorrangig ein Freizeit-Tarif. Ein Großteil der Fahrten findet mit den beliebten SchönerTagTickets NRW statt. Da auch Freizeitfahrten, insbesondere zu Beginn der Pandemie, kaum stattfanden, fallen die prognostizierten Einnahmenverluste im Bartarif mit insgesamt 44 bis 68 Millionen Euro deutlich höher aus als im Bereich der Zeitkarten.

Eine exakte Bilanz der Einnahmenverluste für den NRW-Tarif wird erst mit vollständigem Ende der Corona-bedingten Maßnahmen möglich sein. Dazu zählen neben der Maskenpflicht im ÖPNV auch die weiterhin bestehenden Einschränkungen im Alltag.

→ Katrin Kunkel

Preisfortschreibung

Weitestgehende Preisstabilität

Für 2020 erfolgte eine durchschnittliche Preisanpassung des NRW-Tarifs von 1,8 Prozent. Um die Kunden weniger zu belasten, wurden für die meisten Ticketsegmente Moratorien ausgesprochen.

Zum Jahreswechsel 2019/2020 wurde der NRW-Tarif preislich nur in wenigen Segmenten moderat angehoben. In diesen Segmenten war die Preisfortschreibung entweder bereits beschlossen oder wurde unabhängig von den entsprechenden Gremien in NRW festgelegt.

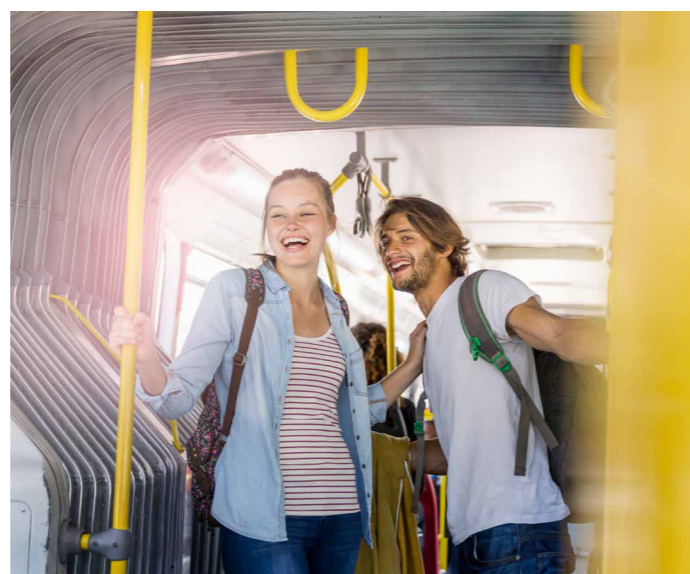
RelationspreisTickets

Nachdem im vorangegangenen Jahr eine Erhöhung der plus-Beträge um 10 Cent bei Einzelfahrscheinen bzw. um 2 % bei Zeitkarten Prozent beschlossen wurde, blieben diese Preise dem Anpassungsrythmus entsprechend konstant.

Im Gegensatz dazu wurde der C-Preis der DB AG um 2,5 Prozent erhöht, sodass in gemeinsamer Wirkung die seitens des Kunden wahrgenommene Preismaßnahme bei ca. 2,4 Prozent liegt.

PauschalpreisTickets

Im Segment der PauschalpreisTickets fand zum Jahr 2020 keine Preismaßnahme statt.



NRWplus-Tarif

Eine Anpassung des obligatorischen Aufpreises für ein- und ausbrechende Nahverkehrsfahrten sowie Fernverkehrsverbindungen innerhalb NRW erfolgte 2020 nicht.

SemesterTicket NRW

Der Aufpreis des solidarfinanzierten SemesterTickets NRW wurde um 3,3 Prozent erhöht. Die neuen Aufpreise gelten für das Sommersemester 2020 sowie das Wintersemester 2020/2021.

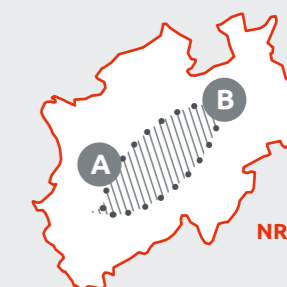
→ Benjamin Noll

Fahrpreistafel NRW-Tarif und NRWplus-Tarif

RelationspreisTickets (plus-Beträge)	2020	2019
für eine Fahrt		
SchöneReiseTicket NRW Erwachsene	1,80 €	1,80 €
AnschlussTicket NRW Erwachsene	1,80 €	1,80 €
SchöneReiseTicket NRW Gruppe Erwachsene ¹⁾	0,90 €	0,90 €
für eine Hin- und Rückfahrt		
SchöneReiseTicket NRW Hin & Rück Erwachsene	3,60 €	3,60 €
AnschlussTicket NRW Hin & Rück Erwachsene	3,60 €	3,60 €
SchöneReiseTicket NRW Gruppe Hin & Rück Erwachsene ¹⁾	1,80 €	1,80 €
für eine Kalenderwoche		
SchöneWocheTicket NRW	6,70 €	6,70 €
für einen Monat		
SchönerMonatTicket NRW	23,60 €	23,60 €
SchönerMonatTicket NRW Azubi	17,70 €	17,70 €
im Abonnement		
SchönerMonatTicket NRW Abo	19,70 €	19,70 €
SchönerMonatTicket NRW Azubi Abo	14,80 €	14,80 €

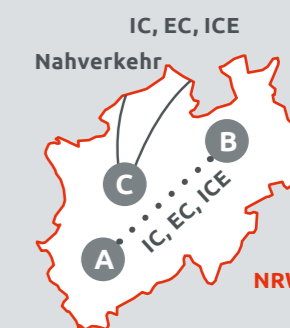
Sämtliche RelationspreisTickets des Bartarifs sind für Kinder zum halben Fahrpreis erhältlich. Außerdem werden im Bartarif BahnCard 25 und 50 anerkannt.

1) plus-Betrag pro Person



RelationspreisTickets gelten zwischen Start und Ziel in einem festen Geltungsbereich. Im Geltungsbereich sind alle Reisewege zugelassen und haben Fahrgäste freie Verkehrsmittelwahl.

NRWplusTickets (fakultativ)	2020	2019
für eine Fahrt		
NRWplus Einzelfahrt Erwachsene	1,80 €	1,80 €
NRWplus Einzelfahrt Kinder	1,80 €	1,80 €
für eine Hin- und Rückfahrt		
NRWplus Hin&Rück Erwachsene	3,60 €	3,60 €
NRWplus Hin&Rück Kinder	3,60 €	3,60 €
für einen Monat		
NRWplus Monat ICE	23,60 €	23,60 €
NRWplus Monat ICE Abo	17,70 €	17,70 €



Tickets des NRWplus-Tarifs sind fakultativ zu Tickets des Fernverkehrs sowie des ein- und ausbrechenden Schienenpersonennahverkehrs erhältlich.



Beim C-Preis handelt es sich um das Entfernungswerk der Deutschen Bahn für Nahverkehrsrelationen. Die Preisfortschreibung des C-Preises erfolgt damit durch die Deutsche Bahn in Abstimmung mit weiteren EVU, nicht jedoch durch die Verantwortlichen des NRW-Tarifs.



Tickets zum Pauschalpreis gelten in ganz NRW – der Einheitspreis ist unabhängig von der Reiseweite.

6,80 €

EinfachWeiterTicket Erwachsene (2. Klasse)

Fahrpreistafel NRW-Tarif und NRWplus-Tarif

PauschalpreisTickets	2020	2019
für eine Fahrt		
SchöneFahrtTicket NRW Erwachsene	20,40 €	20,40 €
SchöneFahrtTicket NRW Kinder	10,20 €	10,20 €
EinfachWeiterTicket Erwachsene (1. Klasse)	10,20 €	10,20 €
EinfachWeiterTicket Kinder (1. Klasse)	5,10 €	5,10 €
EinfachWeiterTicket Erwachsene (2. Klasse)	6,80 €	6,80 €
EinfachWeiterTicket Kinder (2. Klasse)	3,40 €	3,40 €
für einen Tag		
SchönerTagTicket NRW Single ¹⁾	31,00 €	31,00 €
SchönerTagTicket NRW 5 Personen ¹⁾	46,00 €	46,00 €
FahrradTagesTicket NRW	5,00 €	5,00 €
für eine Veranstaltung		
TeilnehmerTicket NRW ²⁾	17,05 €/13,15 €	17,05 €/13,15 €
für einen Ferienzeitraum		
SchöneFerienTicket NRW Ostern, Herbst, Winter	31,00 €	31,00 €
SchöneFerienTicket NRW Sommer	62,00 €	62,00 €
für ein Semester		
SemesterTicket NRW	WS 20/21	WS 19/20
SemesterTicket NRW	54,60 €	54,60 €
für ein Jahr		
SchönesJahrTicket NRW (1. Klasse)	4.125,00 €	4.125,00 €
SchönesJahrTicket NRW (2. Klasse)	2.920,00 €	2.920,00 €
im Abonnement		
SchönesJahrTicket NRW Abo (1. Klasse)	362,00 €	362,00 €
SchönesJahrTicket NRW Abo (2. Klasse)	256,00 €	256,00 €
Schöne60Ticket NRW (1. Klasse)	215,75 €	215,75 €
Schöne60Ticket NRW (2. Klasse)	152,60 €	152,60 €

¹⁾ Preis im personenbedienten Verkauf der DB/DB-Agenturen zzgl. 2,00 €

²⁾ Ticketpreis abhängig von der Anzahl

2019: Rekordwerte im NRW-Tarif

Positive Entwicklung über alle Produktgruppen hinweg

Der NRW-Tarif verzeichnete im Jahr 2019 starke Zuwächse bei den Fahrten und Einnahmen im Vergleich zum Vorjahr. Über 175 Millionen Euro Fahrgeldeinnahmen konnten 2019 im NRW-Tarif generiert werden. Auffällig ist dabei die weiterhin positive Entwicklung der neugeschaffenen Tarifprodukte wie des EinfachWeiterTickets.

Nach leichten Fahrtenrückgängen im letzten Jahr erreichte der NRW-Tarif im Jahr 2019 die höchsten Fahrgastzahlen seit seiner Einführung. Diese konnten mit einer Zunahme von ca. 2,5 Prozent bzw. 1 Million Fahrten deutlich gesteigert werden. Besonders das Zeitkartensegment konnte ausgebaut werden. Hierzu zählt auch das neugeschaffene NRWupgradeAzubi-Abo.

Diese Entwicklung spiegelt sich auch in einem Einnahmewachstum von über 10 Millionen Euro auf insgesamt 175,2 Millionen Euro wider. Dies entspricht einer Steigerung von 6,1 Prozent. Diese Entwicklung ist dabei nicht von einer einzelnen Produktgruppe getragen. Stattdessen zeigen sich bei allen drei Produktgruppen (RelationspreisTickets, PauschalpreisTickets und SemesterTickets) deutliche Einnahmesteigerungen.



Noch nie sind so viele Fahrgäste im NRW-Tarif unterwegs gewesen wie im Jahr 2019.



Aufgrund der aktuellen COVID19-bedingten Entwicklungen wird dieses Rekordhoch im NRW-Tarif in 2020 nicht wiederholt oder gesteigert werden können.

→ Lars Koenen

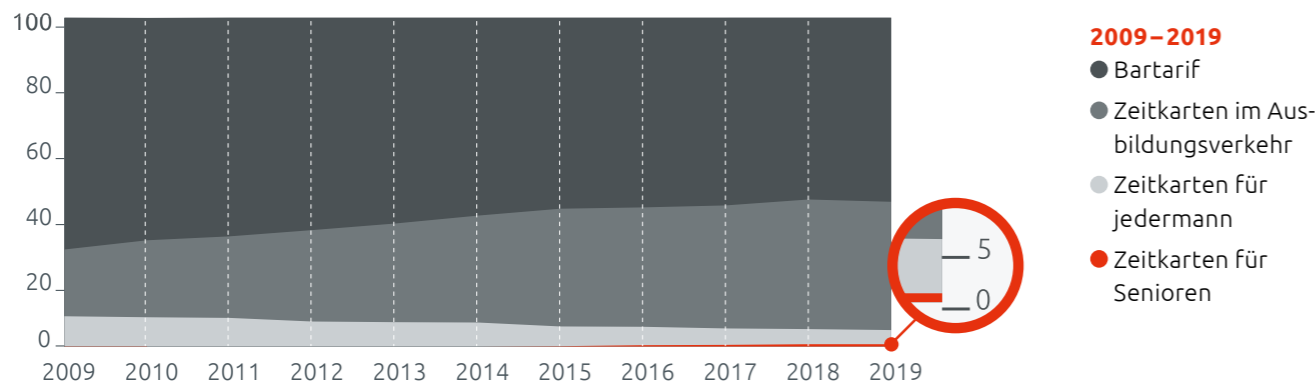
175,2 Mio. €

Einnahmen im NRW-Tarif

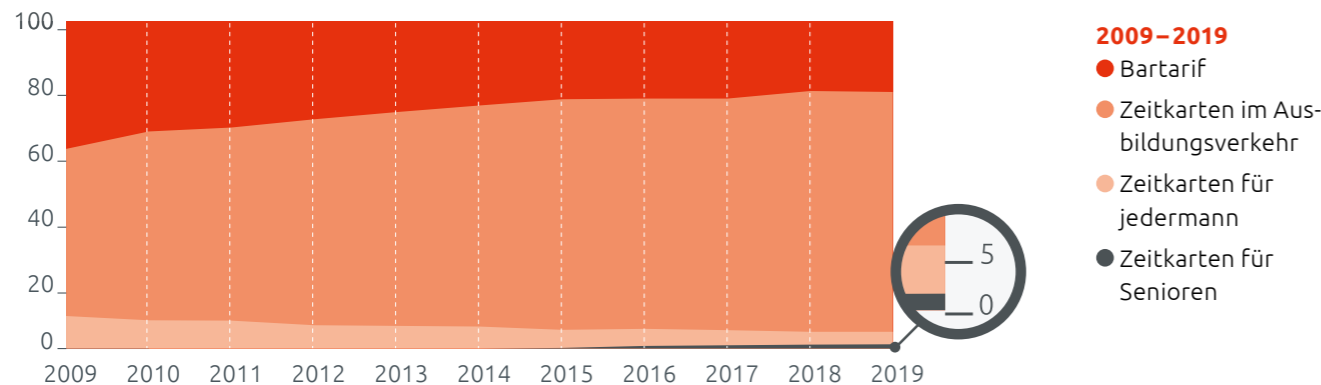
Entwicklung innerhalb der NRW-Tarif-Segmente

Die Abnahme des Ticketabsatzes im Bartarif konnte im Vergleich zu den letzten Jahren umgekehrt werden. Auch die seit 2013 negative Entwicklung bei den Zeitkarten für jedermann konnte gestoppt werden, diese liegen auf Vorjahresniveau. Im Bereich der Einnahmen zeigen sich die Anteile der einzelnen Tarif-Segmente am gesamten NRW-Tarif relativ konstant. Das Segment der Zeitkarten für Senioren entwickelt sich weiterhin sehr positiv, allerdings auf einem relativ niedrigen Niveau.

Prozentuale Einnahmenverteilung nach Tarif-Segmenten

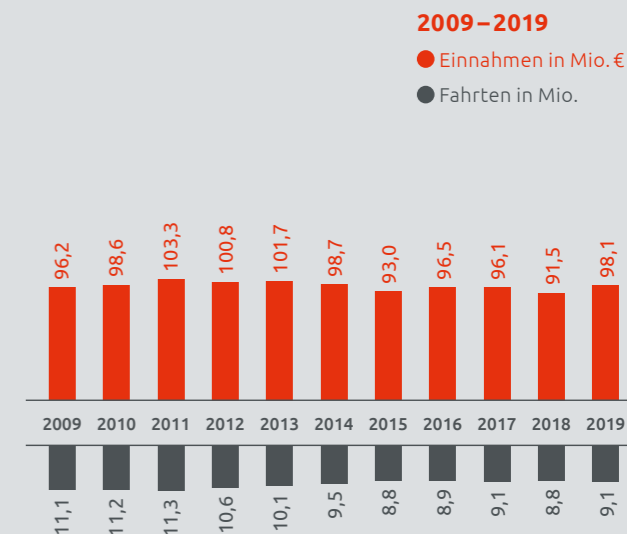


Prozentuale Fahrtenverteilung nach Tarif-Segmenten



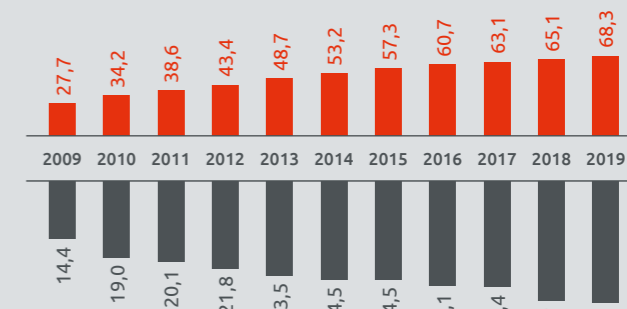
Bartarif

Der Bartarif verzeichnet deutliche Steigerungen. Bei den Einnahmen konnte ein Plus von 6,6 Millionen Euro im Vergleich zum Vorjahr erzielt werden. Insgesamt macht der Bartarif mit 98,1 Millionen Euro und 56 Prozent immer noch über die Hälfte der Einnahmen im NRW-Tarif aus. Dies ist auf seine Eigenschaft als Tarif für Freizeit- und Gelegenheitsfahrten zurückzuführen. Getragen wird diese Entwicklung besonders vom EinfachWeiterTicket. Seit seiner Einführung konnten die Einnahmen bei diesem Produkt kontinuierlich gesteigert werden. Von 2018 auf 2019 bedeutete dies eine erneute Steigerung um 13,4 Prozent auf fast 12 Millionen Euro. Damit übertrifft das Ticket die Erwartungen. Durch die Ausweitung des Tickets ab 2021 auf ganz Nordrhein-Westfalen ist mit einer weiteren Steigerung zu rechnen.



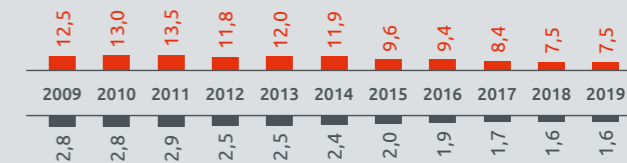
Zeitkarten im Ausbildungsverkehr

Die Zeitkarten im Ausbildungsverkehr haben sich in den letzten Jahren immer mehr zu einer Säule des NRW-Tarifs entwickelt und verzeichnen dabei jährliche Einnahmen- und Fahrtenzuwächse. Auch im Jahr 2019 setzte sich diese Entwicklung fort. Dabei stiegen die Einnahmen um weitere 3,2 Millionen Euro auf mittlerweile über 68,3 Millionen Euro. Dies entspricht fast 40 Prozent der Einnahmen im NRW-Tarif. Die mit Zeitkarten im Ausbildungsverkehr durchgeführten 30,3 Millionen Fahrten machen dabei über 70 Prozent der Fahrten im NRW-Tarif aus. Auch dieses Segment konnte mit Einführung des NRWupgradeAzubi-Abos weiter ausgebaut werden.



Zeitkarten für jedermann

Seit 2015 nehmen die Einnahmen und Fahrten der Zeitkarten für jedermann leicht ab. Im Jahr 2019 konnten jedoch die Einnahmen nahezu konstant gehalten werden.



Zeitkarten für Senioren

Weiterhin positiv entwickeln sich die Zeitkarten für Senioren (Schöne60Ticket NRW Abo). Im Jahr 2019 verzeichnet dieses Produkt eine Einnahmensteigerung von über 15 Prozent. Besonders im Hinblick auf die demographische Entwicklung und die gesteigerte Mobilität im Alter besitzt dieses Produkt für die Zukunft ein gutes Entwicklungspotenzial.

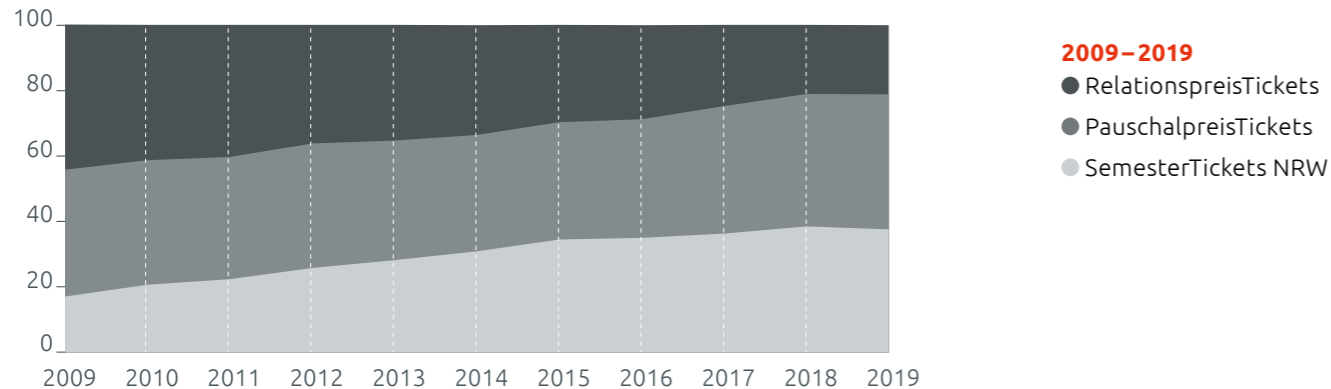


Entwicklung innerhalb der Produktgruppen

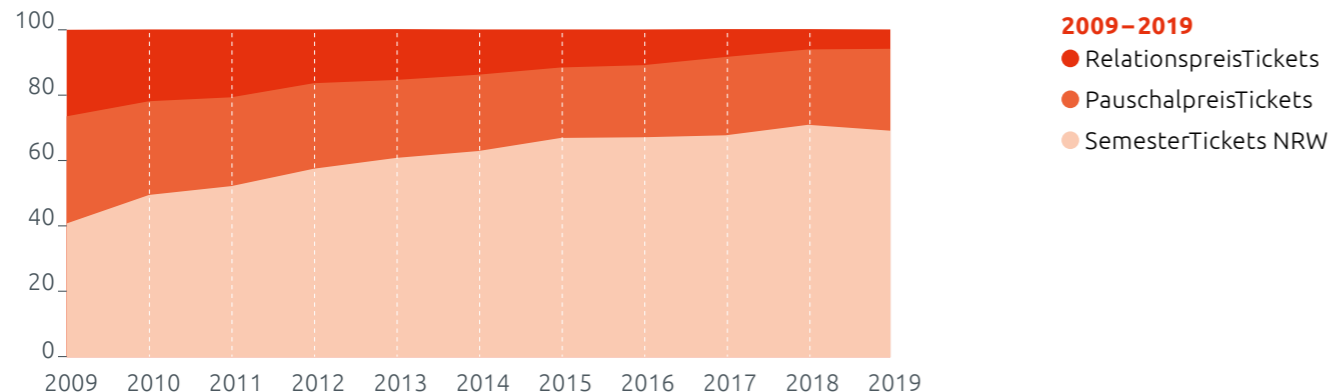
Erstmals seit Einführung des SemesterTickets NRW nimmt seine Bedeutung im Vergleich zu den anderen Produktgruppen nicht zu. Durch die positive Entwicklung in allen Produktgruppen verändert sich daher an der Verteilung zwischen den Produktgruppen wenig. Das SemesterTicket NRW stellt weiterhin sowohl bei den Einnahmen als auch den Fahrten eine der Säulen des NRW-Tarifs dar. Jeweils ca. 40 Prozent der Einnahmen werden dabei durch das SemesterTicket NRW und die PauschalpreisTickets erzielt. Bei den Fahrten steigt der Anteil der PauschalpreisTickets deutlich. Es wird nun ein Viertel aller Fahrten im NRW-Tarif mit PauschalpreisTickets getätigt.

Dieser Effekt wird sich durch die Ausweitung des EinfachWeiterTickets auf ganz Nordrhein-Westfalen und die Abschaffung der relationsabhängigen AnschlussTickets NRW noch verstärken.

Prozentuale Einnahmenverteilung nach Produktgruppen

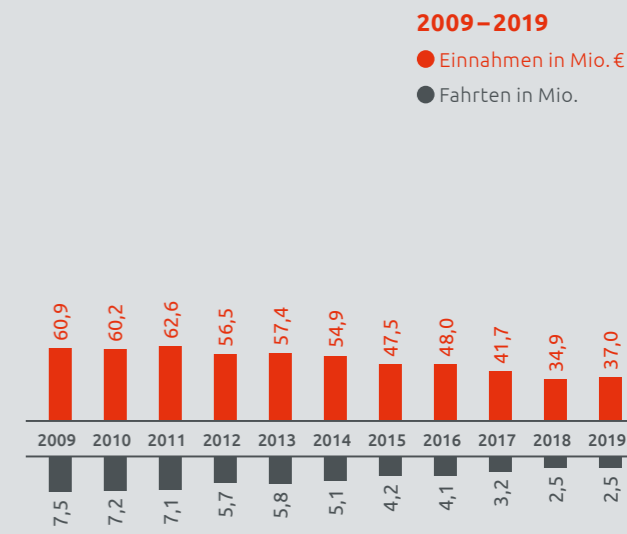


Prozentuale Fahrtenverteilung nach Produktgruppen



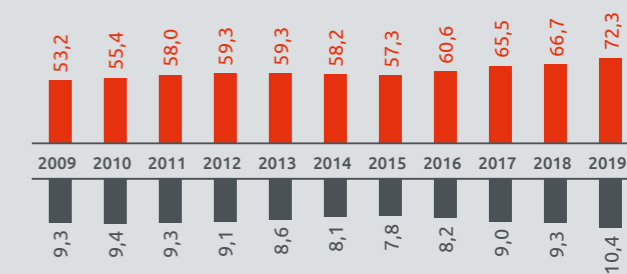
RelationspreisTickets

Bei den RelationspreisTickets zeigt sich im Jahr 2019 ein leicht negativer Trend bei den Fahrten, aber ein deutliches Plus bei den Einnahmen. Trotz eines Fahrtenrückgangs um 1,1 Prozent konnten die Einnahmen um 2,1 Millionen Euro (+6 Prozent) gesteigert werden. Diese positive Entwicklung findet trotz der Abnahme der Bedeutung der relationsabhängigen AnschlussTickets (-18 Prozent) statt. Grund dafür ist die positive Entwicklung des SchöneReiseTickets NRW. Die Einnahmen dieses Tickets konnten um fast 10 Prozent bzw. 2,5 Millionen Euro gesteigert werden.



PauschalpreisTickets

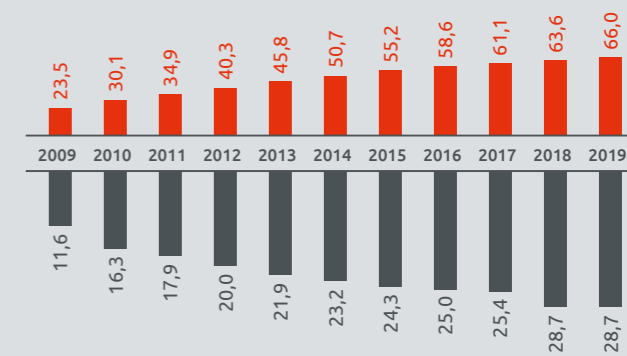
Die Entwicklung der Einnahmen und Fahrten bei den PauschalpreisTickets ist wie in den letzten Jahren sehr positiv, im Jahr 2019 aber noch einmal deutlich stärker als in den Vorjahren. Mit einer Steigerung von 8,4 Prozent (5,6 Millionen Euro) auf Gesamteinnahmen in Höhe von über 72,3 Millionen Euro stellen die PauschalpreisTickets weiterhin die einnahmenstärkste Produktgruppe des NRW-Tarifs dar. Die Fahrten konnten um fast 11 Prozent gesteigert werden. Dies entspricht einem Plus von über 1 Millionen Fahrten.



Zurückzuführen ist dies besonders auf die Überführung von relationsabhängigen Angeboten in pauschale Angebote (EinfachWeiterTicket), neue Angebote (NRWupgradeAzubi-Abo) sowie auf Steigerungen bei bestehenden Angeboten wie dem SchönerTagTicket Single (+13 Prozent).

SemesterTickets NRW

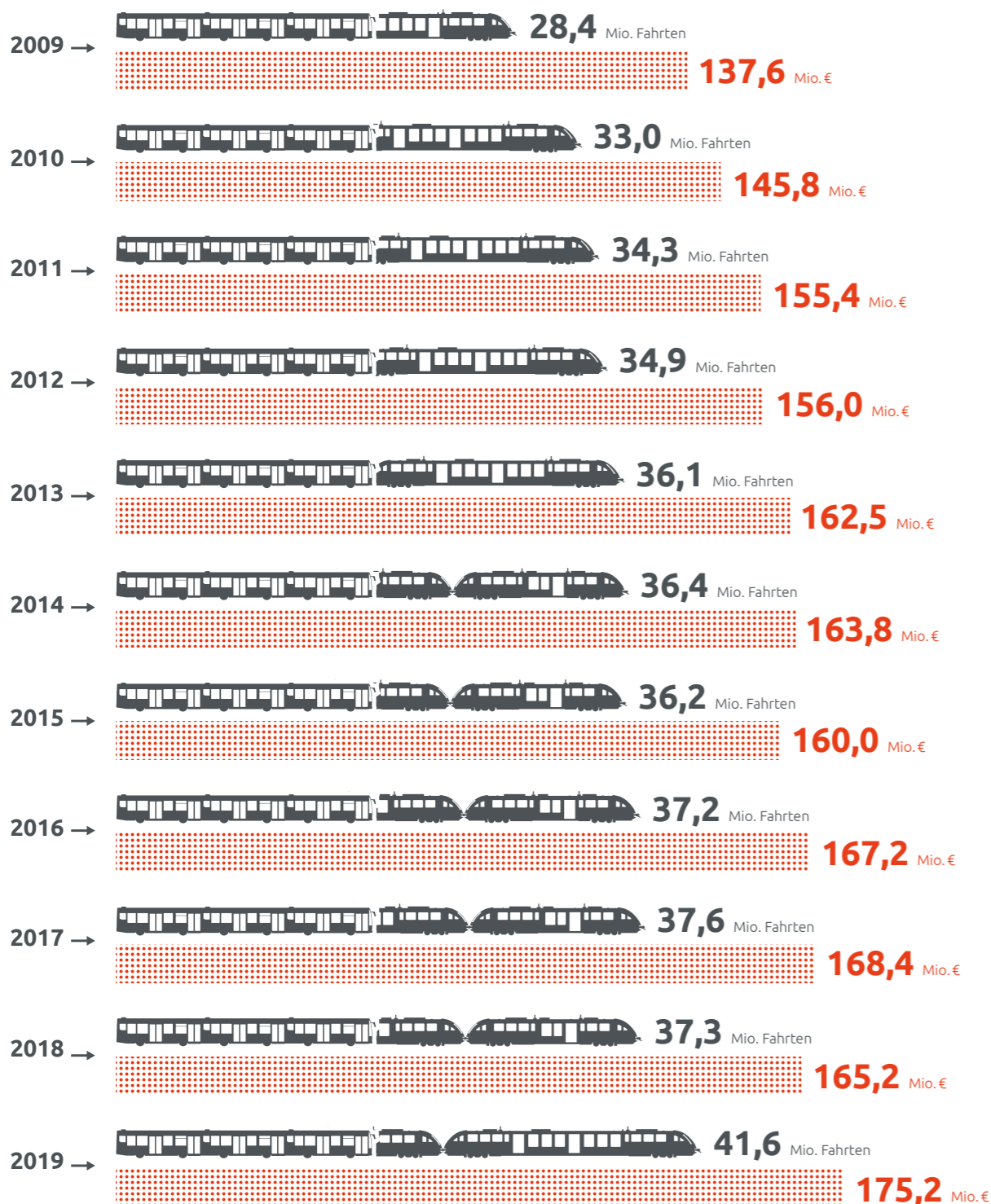
Seit dem Jahr 2010 steigen die Einnahmen aus dem SemesterTicket NRW jedes Jahr konstant an. Die großen Steigerungen der Jahre bis 2015 konnten im Jahr 2019 jedoch nicht mehr erreicht werden. Es zeigt sich eine gewisse Konsolidierung in dieser Produktgruppe. Dennoch stiegen 2019 die Einnahmen im Bereich des SemesterTickets um ca. 2,3 Millionen Euro, was einer Steigerung von 3,7 Prozent entspricht. Im Bereich der Fahrten stellt das SemesterTicket mit über zwei Dritteln aller getätigten Fahrten weiter den mit Abstand größten Anteil am NRW-Tarif. Dies entspricht ca. 28,7 Millionen Fahrten. (Von 2017 auf 2018 wurde die hinterlegte Fahrtenhäufigkeit der SemesterTickets angepasst.)



NRW-Tarif gesamt

Fahrten und Einnahmen

2009–2019



Verkaufsstatistik 2018 zu 2019

NRW-Tarif

Ticketsortiment	Einnahmen		Fahrten		Ticketabsatz		Veränderung		Veränderung		NRW-Tarif	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	Anteil	absolut		
			Anteil	absolut	Anteil	absolut	Anteil	absolut	Anteil	absolut		
PauschalpreisTickets												
SchöneFahrtTicket NRW Erwachsene	8.057.545 €	7.437.067 €	8,3%	620.478	395.183	372.243	6,2%	22.940	395.183	372.243	6,2%	22.940
SchöneFahrtTicket NRW Kinder	104.642 €	96.929 €	8,0%	7.712	10.246	9.702	5,6%	544	10.246	9.702	5,6%	544
SchönerTagTicket NRW Single ¹⁾	18.659.484 €	16.505.380 €	13,1%	2.154.104	1.806.513	1.623.813	11,3%	182.700	602.171	541.271	11,3%	60.900
SchönerTagTicket NRW 5 Personen ¹⁾	25.780.633 €	25.913.705 €	-0,5%	-133.072	3.363.851	3.457.824	-2,7%	-93.973	560.642	576.304	-2,7%	-15.662
EinfachWeiterTicket Erwachsene	11.923.982 €	10.516.878 €	13,4%	1.407.104	1.746.738	1.585.479	10,2%	161.259	1.746.738	1.585.479	10,2%	161.259
EinfachWeiterTicket Kinder	181.873 €	164.385 €	10,6%	17.487	53.374	49.580	7,7%	3.794	53.374	49.580	7,7%	3.794
FahrradTagesTicket NRW	727.230 €	565.261 €	28,7%	161.969					145.552	115.608	25,9%	29.944
Baritarif gesamt	65.435.388 €	61.199.606 €	6,9%	4.235.782	7.375.905	7.098.641	3,9%	277.264	3.513.906	3.250.187	8,1%	263.719
SchönesJahrTicket NRW (1. Klasse)	99.000 €	127.875 €	-22,6%	-28.875	19.920	25.730	-22,6%	-5.810	24	31	-22,6%	-7
SchönesJahrTicket NRW (2. Klasse)	369.125 €	365.000 €	1,1%	4.125	104.580	103.750	0,8%	830	126	125	0,8%	1
SchönesJahrTicket NRW Abo (1. Klasse)	170.497 €	160.366 €	6,3%	10.131	32.499	30.567	6,3%	1.932	471	443	6,3%	28
SchönesJahrTicket NRW Abo (2. Klasse)	2.899.066 €	2.811.136 €	3,1%	87.930	780.183	757.689	3,0%	22.494	11.307	10.981	3,0%	326
Zeitkarten für jedermann	3.537.688 €	3.464.377 €	2,1%	73.311	937.182	917.736	2,1%	19.446	11.928	11.580	3,0%	348
SchöneFerienTicket NRW (kleine Ferien)	334.804 €	388.456 €	-13,8%	-53.652	270.450	340.850	-20,7%	-70.400	10.818	13.634	-20,7%	-2.816
SchöneFerienTicket NRW (große Ferien)	544.123 €	538.983 €	1,0%	5.140	482.955	504.955	-4,4%	-22.000	8.781	9.181	-4,4%	-400
NRWUpgradeAzubi 2. Klasse	1.144.524 €			1.144.524	790.735				790.735	57.300		57.300
NRWUpgradeAzubi 2. Differenzbetrag	1.193 €			1.193	1.035				1.035	75		75
Zeitkarten für Kinder / Jugendliche / Azubi	2.024.643 €	927.439 €	118,3%	1.097.205	1.545.175	845.805	82,7%	699.370	76.974	22.815	237,4%	54.159
Schöne60Ticket NRW Abo (1. Klasse)	214.191 €	188.350 €	13,7%	25.841	69.370	61.110	13,5%	8.260	991	873	13,5%	118
Schöne60Ticket NRW Abo (2. Klasse)	1.038.476 €	894.541 €	16,1%	143.935	474.110	410.340	15,5%	63.770	6.773	5.862	15,5%	911
Zeitkarten für Senioren	1.252.667 €	1.082.891 €	15,7%	169.776	543.480	471.450	15,3%	72.030	7.764	6.735	15,3%	1.029
Zeitkarten gesamt	6.814.998 €	5.474.707 €	24,5%	1.340.292	3.025.837	2.234.991	35,4%	790.846	96.666	41.130	135,0%	55.536
PauschalpreisTickets gesamt	72.250.386 €	66.674.313 €	8,4%	5.576.073	10.401.741	9.333.632	11,4%	1.068.109	3.610.571	3.291.317	9,7%	319.254
Schönes-Wochenende-Ticket (nachrichtl.)	1.302.934 €	4.343.114 €	-70,0%	-3.040.180	126.974	423.245	-70,0%	-296.272	25.395	84.649	-70,0%	-59.254
nach Ticketsegment	Einnahmen		Fahrten		Ticketabsatz		Veränderung		Veränderung			
	2019	2018	Anteil	absolut	2019	2018	Anteil	absolut	Anteil	absolut		
Baritarif gesamt	65.435.388 €	61.199.606 €	6,9%	4.235.782	7.375.905	7.098.641	3,9%	277.264	3.513.906	3.250.187	8,1%	263.719
Zeitkarten für jedermann	3.537.688 €	3.464.377 €	2,1%	73.311	937.182	917.736	2,1%	19.446	11.928	11.580	3,0%	348
Zeitkarten für Kinder / Jugendliche / Azubi	2.024.643 €	927.439 €	118,3%	1.097.205	1.545.175	845.805	82,7%	699.370	76.974	22.815	237,4%	54.159
Zeitkarten für Senioren	1.252.667 €	1.082.891 €	15,7%	169.776	543.480	471.450	15,3%	72.030	7.764	6.735	15,3%	1.029
PauschalpreisTickets gesamt	72.250.386 €	66.674.313 €	8,4%	5.576.073	10.401.741	9.333.632	11,4%	1.068.109	3.610.571	3.291.317	9,7%	319.254

¹⁾ inklusive 2 Euro Zuschlag für personenbedienten Verkauf

RelationspreisTickets NRW-Tarif

Ticketsortiment	Einnahmen			Fahrten			Ticketabsatz		
	2019	2018	Veränderung	2019	2018	Veränderung	2019	2018	Veränderung
			Anteil absolut			Anteil absolut			Anteil absolut
SchöneReiseTicket NRW	28.761.190 €	26.194.205 €	9,8% 2.566.986 €	1.483.823	1.405.803	5,5% 78.020	1.483.823	1.405.803	5,5% 78.020
SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück	2.709.363 €	2.787.909 €	-2,8% -78.546 €	159.934	176.092	-9,2% -16.158	79.967	88.046	-9,2% -8.079
SchöneReiseTicket NRW gesamt	31.470.553 €	28.982.114 €	8,6% 2.488.439 €	1.643.757	1.581.895	3,9% 61.862	1.563.790	1.493.849	4,7% 69.941

darin enthalten ermäßigt ausgegebene Fahrausweise:

BC 25										
Ticketsortiment	Einnahmen		Veränderung		Fahrten		Veränderung		Ticketabsatz	
	2019	2018	Anteil	absolut	2019	2018	Anteil	absolut	2019	2018
SchöneReiseTicket NRW	4.457.660 €	4.108.777 €	8,5%	348.883 €	236.195	228.817	3,2%	7.378	236.195	228.817
SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück	448.911 €	465.586 €	-3,6%	-16.675 €	26.720	29.424	-9,2%	-2.704	13.360	14.712
BC 50										
SchöneReiseTicket NRW	5.639.470 €	4.656.859 €	21,1%	982.611 €	426.730	375.717	13,6%	51.013	426.730	375.717
SchöneReiseTicket NRW Hin&Rück	674.723 €	712.004 €	-5,2%	-37.281 €	58.528	66.120	-11,5%	-7.592	29.264	33.060
AnschlussTicket NRW	381.139 €	466.505 €	-18,3%	-85.367 €	35.987	47.946	-24,9%	-11.959	35.987	47.946
AnschlussTicket NRW Hin&Rück	391.270 €	434.717 €	-10,0%	-43.448 €	41.794	49.466	-15,5%	-7.672	20.897	24.733
AnschlussTicket NRW gesamt	772.408 €	901.223 €	-14,3%	-128.815 €	77.781	97.412	-20,2%	-19.631	56.884	72.679

darin enthalten ermäßigt ausgegebene Fahrausweise:

BC 25										
Ticketsortiment	Einnahmen		Veränderung		Fahrten		Veränderung		Ticketabsatz	
	2019	2018	Anteil	absolut	2019	2018	Anteil	absolut	2019	2018
AnschlussTicket NRW	56.328 €	75.105 €	-25,0%	-18.777 €	5.666	8.175	-30,7%	-2.509	5.666	8.175
AnschlussTicket NRW Hin&Rück	97.470 €	107.079 €	-9,0%	-9.609 €	10.174	12.122	-16,1%	-1.948	5.087	6.061
BC 50										
AnschlussTicket NRW	35.808 €	44.888 €	-20,2%	-9.080 €	5.366	7.416	-27,6%	-2.050	5.366	7.416
AnschlussTicket NRW Hin&Rück	78.480 €	87.441 €	-10,2%	-8.960 €	12.324	14.508	-15,1%	-2.184	6.162	7.254
SchöneReiseTicket NRW Gruppe	313.323 €	253.489 €	23,6%	59.834 €	31.085	23.412	32,8%	7.673	3.042	2.436
SchöneReiseTicket NRW Gruppe Hin&Rück	136.054 €	161.392 €	-15,7%	-25.339 €	14.026	20.718	-32,3%	-6.692	709	795
SchöneReiseTicket NRW Gruppe gesamt	449.376 €	414.881 €	8,3%	34.496 €	45.111	44.130	2,2%	981	3.751	3.231

Bartarif gesamt	32.692.337 €	30.298.217 €	7,9%	2.394.120 €	1.766.649	1.723.437	2,5%	43.212	1.624.425	1.569.759
SchöneWocheTicket NRW	545.076 €	573.028 €	-4,9%	-27.952 €	62.549	67.788	-7,7%	-5.240	5.957	6.456
SchönerMonatTicket NRW	1.954.026 €	1.916.578 €	2,0%	37.447 €	323.642	323.266	0,1%	376	6.886	6.878
SchönerMonatTicket NRW Abo	1.477.370 €	1.568.393 €	-5,8%	-91.023 €	239.723	260.665	-8,0%	-20.942	6.479	7.045
Zeitkarten für jedermann	3.976.472 €	4.058.000 €	-2,0%	-81.528 €	625.914	651.719	-4,0%	-25.806	19.322	20.379
SchönerMonatTicket NRW Azubi	117.456 €	261.708 €	-55,1%	-144.253 €	23.805	54.990	-56,7%	-31.185	529	1.222
SchönerMonatTicket NRW Azubi Abo	170.575 €	307.580 €	-44,5%	-137.005 €	34.196	63.472	-46,1%	-29.276	966	1.793
SchönerMonatTicket NRW Schüler	59.131 €			59.131 €	12.240			12.240	272	
SchönerMonatTicket NRW Schüler Abo	19.577 €			19.577 €	4.213			4.213	119	
Zeitkarten für Kinder / Jugendliche / Azubi	366.739 €	569.289 €	-35,6%	-202.550 €	74.454	118.462	-37,1%	-44.008	1.886	3.015
Zeitkarten gesamt	4.343.210 €	4.627.288 €	-6,1%	-284.078 €	700.368	770.181	-9,1%	-69.814	21.208	23.394

RelationspreisTickets gesamt 37.035.548 € 34.925.506 € 6,0% 2.110.042 € 2.467.017 2.493.618 -1,1% -26.602 1.645.633 1.593.153 3,3% 52.480

nach Ticketsegment

Ticketsortiment	Einnahmen			Fahrten			Ticketabsatz			
	2019	2018	Veränderung	2019	2018	Veränderung	2019	2018	Veränderung	
			Anteil absolut			Anteil absolut			Anteil absolut	
Bartarif gesamt	32.692.337 €	30.298.217 €	7,9%	2.394.120 €	1.766.649	1.723.437	2,5%	43.212	1.624.425	1.569.759
Zeitkarten für jedermann	3.976.472 €	4.058.000 €	-2,0%	-81.528 €	625.914	651.719	-4,0%	-25.806	19.322	20.379
Zeitkarten für Kinder / Jugendliche / Azubi	366.739 €	569.289 €	-35,6%	-202.550 €	74.454	118.462	-37,1%	-44.008	1.886	3.015
RelationspreisTickets gesamt	37.035.548 €	34.925.506 €	6,0%	2.110.042 €	2.467.017	2.493.618	-1,1%	-26.602	1.645.633	1.593.153

SemesterTickets NRW NRW-Tarif

Ticketsortiment	Einnahmen			Fahrten			Ticketabsatz		
	2019 ²⁾	2018 ³⁾	Veränderung	2019 ²⁾	2018 ³⁾	Veränderung	2019 ²⁾	2018 ³⁾	Veränderung
			Anteil absolut			Anteil absolut			Anteil absolut
SemesterTicket NRW gesamt	65.955.763 €	63.608.863 €	3,7% 2.346.900 €	28.708.640	28.748.930	-0,1% -40.290	1.211.335	1.213.035	-0,1% -1.700

NRW-Tarif gesamt

nach Produktgruppe	Einnahmen			Fahrten			Ticketabsatz		
	2019	2018	Veränderung	2019	2018	Veränderung	2019	2018	Veränderung
			Anteil absolut			Anteil absolut			Anteil absolut
RelationspreisTickets	37.035.548 €	34.925.506 €	6,0% 2.110.042 €	2.467.017	2.493.618	-1,1% -26.602	1.645.633	1.593.153	3,3% 52.480
PauschalpreisTickets	72.250.386 €	66.674.313 €	8,4% 5.576.073 €	10.401.741	9.333.632	11,4% 1.068.109	3.610.571	3.291.317	9,7% 319.254
SemesterTickets NRW	65.955.763 €	63.608.863 €	3,7% 2.346.900 €	28.708.640	28.748.930	-0,1% -40.290	1.211.335	1.213.035	-0,1% -1.700
NRW-Tarif gesamt	175.241.697 €	165.208.681 €	6,1% 10.033.016 €	41.577.397	40.576.180	2,5% 1.001.218	6.467.539	6.097.505	6,1% 370.034

nach Ticketsegment

Ticketsortiment	Einnahmen			Fahrten			Ticketabsatz		
	2019	2018	Veränderung	2019	2018	Veränderung	2019	2018	Veränderung
			Anteil absolut			Anteil absolut			Anteil absolut
Bartarif gesamt	98.127.725 €	91.497.823 €	7,2% 6.629.902 €	9.142.554	8.822.078	3,6% 320.476	5.138.331	4.819.946	6,6% 318.385
Zeitkarten für jedermann	7.514.160 €	7.522.377 €	-0,1% -8.217 €	1.563.096	1.569.455	-0,4% -6.360	31.250	31.959	-2,2% -709
Zeitkarten für Senioren	1.252.667 €	1.082.891 €	15,7% 169.776 €	543.480	471.450	15,3% 72.030	7.764	6.735	15,3% 1.029
Zeitkarten für Kinder / Jugendliche / Azubi	68.347.145 €	65.105.590 €	5,0% 3.241.555 €	30.328.268	26.438.002	2,1% 615.071	1.290.195	1.238.865	4,1% 51.330
NRW-Tarif gesamt	175.241.697 €	165.208.681 €	6,1% 10.033.016 €	41.577.397	40.576.180	2,5% 1.001.218	6.467.539	6.097.505	6,1% 370.034

NRWplus-Tarif

Ticketsortiment	Einnahmen			Fahrten			Ticketabsatz			
	2019	2018	Veränderung	2019	2018	Veränderung	2019	2018	Veränderung	
			Anteil absolut			Anteil absolut			Anteil absolut	
NRWplus Einzelfahrt Erwachsene	28.697 €	41.695 €	-31,2%	-12.998 €	9.257	13.448	-31,2%	-4.191	9.257	13.448
NRWplus Hin&Rück Erwachsene	14.564 €	16.053 €	-9,3%	-1.489 €	4.698	5.258	-10,7%	-560	2.349	2.629
NRWplus Einzelfahrt Kinder	287 €	242 €	18,5%	45 €	185	156	18,6%	29	185	156
NRWplus Hin&Rück Kinder	19 €	12 €	50,0%	6 €	12	8	50,0%	4	6	4
Bartarif gesamt	43.566 €	58.002 €	-24,9%	-14.436 €	14.152	18.870	-25,0%	-4.718	11.797	16.237
NRWplus Monat ICE	72.270 €	106.765 €	-32,3%	-34.495 €	51.465	76.140	-32,4%	-24.675	1.095	1.620
NRWplus Monat ICE Abo	356.976 €	412.269 €	-13,4%	-55.293 €	240.389	277.722	-13,4%	-37.333	6.497	7.506
Zeitkarten gesamt	429.246 €	519.034 €	-17,3%	-89.788 €	291.854	353.862	-17,5%	-62.008	7.592	9.126
NRWplus-Tarif gesamt	472.812 €	577.036 €	-18,1%	-104.224 €	306.006	372.732	-17,9%	-66.726	19.389	25.363

2) SS 2019 und WS 2019/2020 (angepasste Fahrtenhäufigkeit)

3) SS 2018 und WS 2018/2019 (angepasste Fahrtenhäufigkeit)

NRW-Nahverkehrs-Bilanz 2019

Deutliche Einnahmen- und Fahrtenzuwächse im Nahverkehr in NRW

Die Entwicklung in NRW

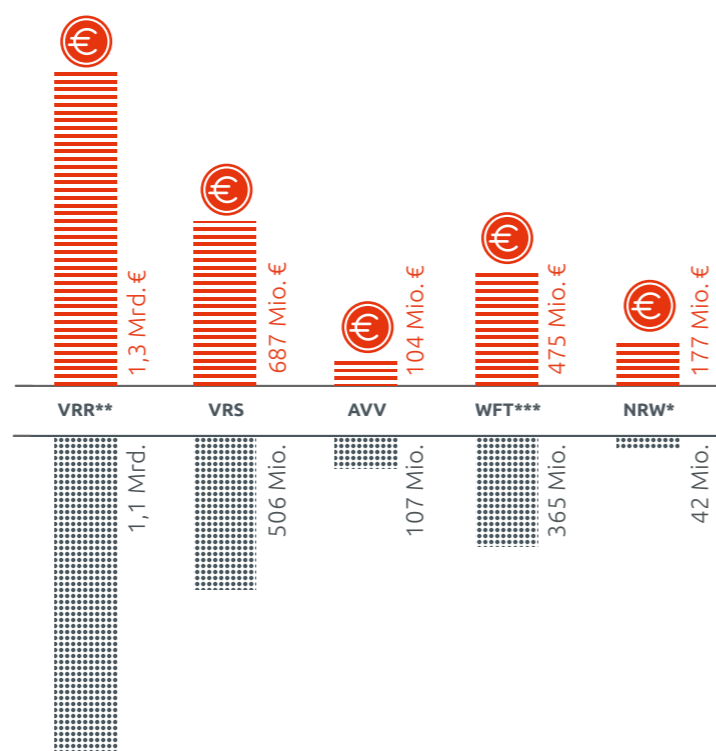
2019 waren 2,16 Milliarden Fahrgäste entgeltlich mit Bussen und Bahnen in NRW unterwegs. Dies entspricht einer Zunahme von fast 5 Millionen Fahrgästen (0,2 Prozent) im Vergleich zum Jahr 2018. Die daraus resultierenden Einnahmen von 2,76 Milliarden Euro bedeuten gegenüber dem Vorjahr ein absolutes Plus von über 90 Millionen Euro und eine Steigerung von 3,5 Prozent.

Einnahmenentwicklung über dem VDV-Durchschnitt

Für seine Mitgliedsunternehmen bundesweit weist der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) im Jahr 2019 eine Steigerung der Fahrgastzahlen um 0,3 Prozent aus. Mit einem Fahrtenplus von 0,2 Prozent liegt NRW damit knapp unter dem bundesweiten Durchschnitt. Während die Steigerung der Fahrten im bundesweiten Durchschnitt geringer ausfiel, konnte NRW den letztjährigen Fahrtenrückgang umkehren. Die Einnahmesteigerung in NRW liegt mit 3,5 Prozent sogar über der durchschnittlichen Steigerung der VDV-Unternehmen (2,2 Prozent). Insgesamt weist der VDV für seine Mitgliedsunternehmen Einnahmen von 13,05 Milliarden Euro im Jahr 2019 aus.

Über 20 Prozent der Einnahmen wurden demzufolge in NRW erzielt.

Verteilung der insgesamt 2,76 Milliarden Euro Fahrgeldeinnahmen bzw. 2,16 Milliarden entgeltlichen Fahrten auf die jeweiligen Verbünde und Tarifgemeinschaften



→ Lars Koenen

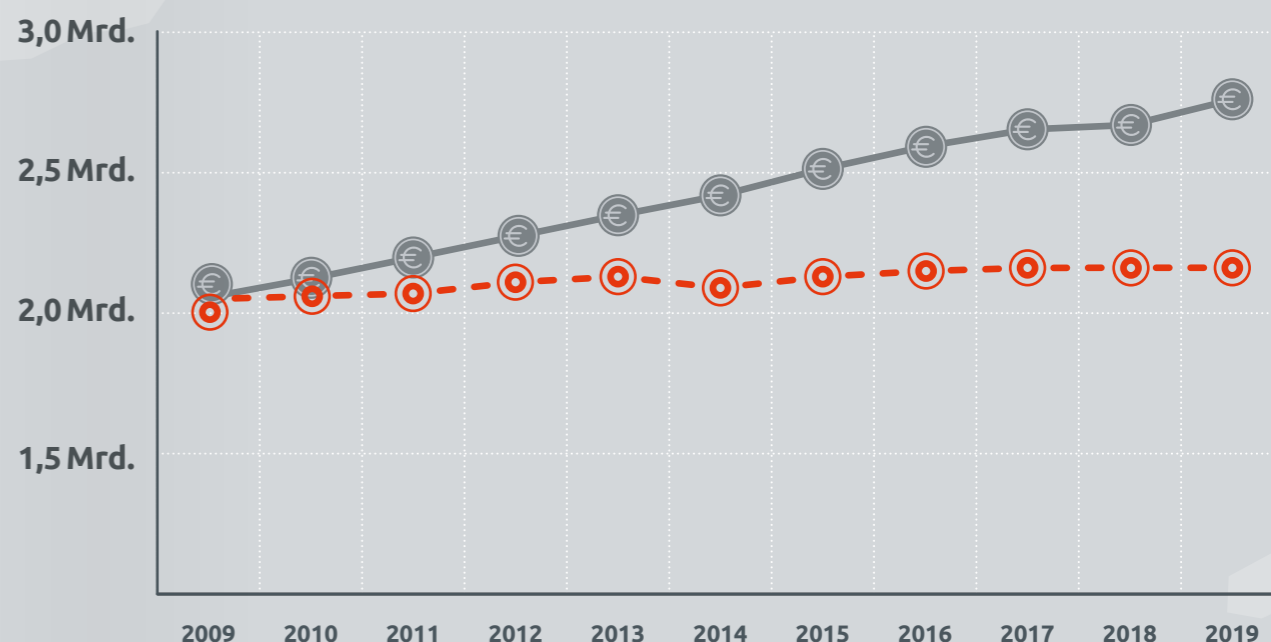
* Die Position NRW setzt sich zusammen aus dem NRW-Tarif, dem Schönes-Wochenende-Ticket und dem NRWplus-Tarif.

** VRR und ehem. VGN

*** TRL, TGM, OWLV, VPH, VGWS, in den Vorjahren getrennt ausgewiesen

Verteilung der entgeltlichen Fahrten und der Einnahmen

Verbundtarife inklusive NRW-Tarif 2009–2019



Fahrgeldeinnahmen 2019

2,76 Mrd. €

Entgeltliche Fahrten 2019

2,16 Mrd.


Organigramm & Funktionsbeschreibung 2020

Kompetenzcenter Marketing NRW

Im Auftrag des Verkehrsministeriums NRW nimmt das KCM in Abstimmung mit sämtlichen Akteuren der Mobilitätsbranche, insb. den Zweckverbänden, Verkehrsverbänden und -unternehmen sowie Tarifgemeinschaften in Landesarbeitskreisen und -gruppen, Aufgaben zu NRW-weiten Mobilitätsthemen in den Bereichen Tarif, Vertrieb, Einnahmenaufteilung, Marktforschung und Kommunikation wahr.

Leitung KCM

Leitung KCM



Eduard Rollmann
0221 2 08 08-723
eduard.rollmann@vrs.de

Stellvertretende Leitung KCM



Danijel Andrić
0221 2 08 08-25
danijel.andric@vrs.de


Stellvertretende Leitung KCM




Birgit Strecker
0221 2 08 08-720
birgit.strecker@vrs.de

Tarif/Gremien

- Produktverantwortung für den NRW-Tarif, insb. die proaktive & strategische Weiterentwicklung des NRW-Tarifs
- Vereinheitlichung der NRW-Tariflandschaft
- Koordinierung landesweiter Themen
- Begleitung von Marktforschungsstudien
- Projektmanagement, Workshops, Arbeitskreise für landesweite Mobilitätsthemen




Katrin Kunkel
0221 2 08 08-657
katrin.kunkel@vrs.de



Benjamin Noll
0221 2 08 08-37
benjamin.noll@vrs.de




Claudia Vago
0221 2 08 08-376
claudia.vago@vrs.de




Long Nguyen
0221 2 08 08-373
long.nguyen@vrs.de

Marktforschung



Holger Lorenz
0221 2 08 08-43
holger.klein@vrs.de



Monika Schreiber
0221 2 08 08-751
monika.schreiber@vrs.de

Presse/Öffentlichkeit



Holger Klein
0221 2 08 08-47
holger.klein@vrs.de

Vertrieb

- Vertriebliche Umsetzung des NRW-Tarifs sowie strategische Weiterentwicklung der Vertriebslandschaft in NRW
- Betrieb, Pflege und Bereitstellung von Tarif-, Fahrplan- und Auskunftsdaten für die elektronischen Vertriebs- und Tarifauskunftssysteme
- Elektronische Umsetzung der Vertriebs- & Kontrollsysteme
- Verantwortung der Maßnahmen zur Digitalisierungsoffensive
- Vorantreiben landesweit einheitlicher, verbund-überschreitender elektronischer Tarife sowie der vertrieblichen (Prüf-)Prozesse



Jan Hoffmann
0221 2 08 08-36
jan.hoffmann@vrs.de




Torben Scharm
0221 2 08 08-35
torben.scharm@vrs.de

Einnahmenaufteilung/Vertragscontrolling


- Clearing-Stelle für die Einnahmen aus dem NRW-Tarif
- Ausgestaltung, Abstimmung & Fortschreibung vertraglicher Vereinbarungen für die Einnahmenaufteilung
- Vertragsmanagement für über 90 Vertragshochschulen mit SemesterTicket NRW
- Operative Durchführung der Abrechnungen inkl. Berichten, Prognosen und Analysen
- Konzeption und Durchführung von Ausschreibungen von Rahmenverträgen für Beratungsleistungen



Lars Koenen
0221 2 08 08-655
lars.koenen@vrs.de



Stephanie Jähmig
0221 2 08 08-38
stephanie.jaehmig@vrs.de



Claudia Fuchs
0221 2 08 08-654
claudia.fuchs@vrs.de

Kommunikation

- Konzeption und Koordinierung von landesweiten Marketingmaßnahmen und Kampagnen, klassisch und online
- Durchführung von Messen & Veranstaltungen in NRW
- Konzeption, Abstimmung und Durchführung von Vergaben an Agenturen und IT-Dienstleister
- Entwicklung einer ganzheitlichen Kommunikationsstrategie für die Marke mobil.nrw
- Betreuung des Portals mobil.nrw & Koordinierung der elektronischen Tarif-/Fahrplanauskunft und -beratung
- Entwicklung von zielgruppengerechten Online-Maßnahmen für digitale Kanäle



Inge Bartels
0221 2 08 08-374
inge.bartels@vrs.de

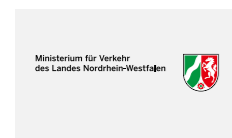


Mathias von Kutzleben
0221 2 08 08-729
mathias.vonKutzleben@vrs.de

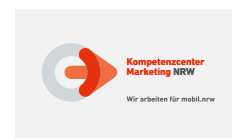


Leslie Petersen
0221 2 08 08-23
leslie.petersen@vrs.de

Partner im NRW-Nahverkehr



Ministerium für Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen //
Landes Nordrhein-Westfalen //
 Stadttor 1 // 40219 Düsseldorf // www.vrn.nrw.de



Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH c/o Kompetenzzentrum Marketing NRW //
Kompetenzzentrum Marketing NRW //
 Glockengasse 37–39 // 50667 Köln // www.kcm-nrw.de



Nahverkehr Rheinland GmbH //
Nahverkehr Rheinland //
 Glockengasse 37–39 // 50667 Köln // www.nahverkehr-rheinland.de



Nahverkehr Westfalen-Lippe //
Nahverkehr Westfalen-Lippe //
 Friedrich-Ebert-Straße 19 // 59425 Unna // www.nwl-info.de



WestfalenTarif //
WestfalenTarif //
 Willy-Brandt-Platz 2 // 33602 Bielefeld // www.westfalentarif.de



Verbundgesellschaft Paderborn/Höxter //
Verbundgesellschaft Paderborn/Höxter //
 Rolandsweg 80 // 33102 Paderborn // www.vph.de



Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AÖR //
Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AÖR //
 Augustastraße 1 // 45879 Gelsenkirchen // www.vrr.de



Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH //
Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH //
 Glockengasse 37–39 // 50667 Köln // www.vrsinfo.de



Aachener Verkehrsverbund //
Aachener Verkehrsverbund //
 Neuköllner Straße 1 // 52068 Aachen // www.avv.de



Tarifgemeinschaft Münsterland Ruhr-Lippe GmbH //
Tarifgemeinschaft Münsterland Ruhr-Lippe GmbH //
 Schorlemerstraße 12–14 // 48143 Münster // www.westfalentarif.de

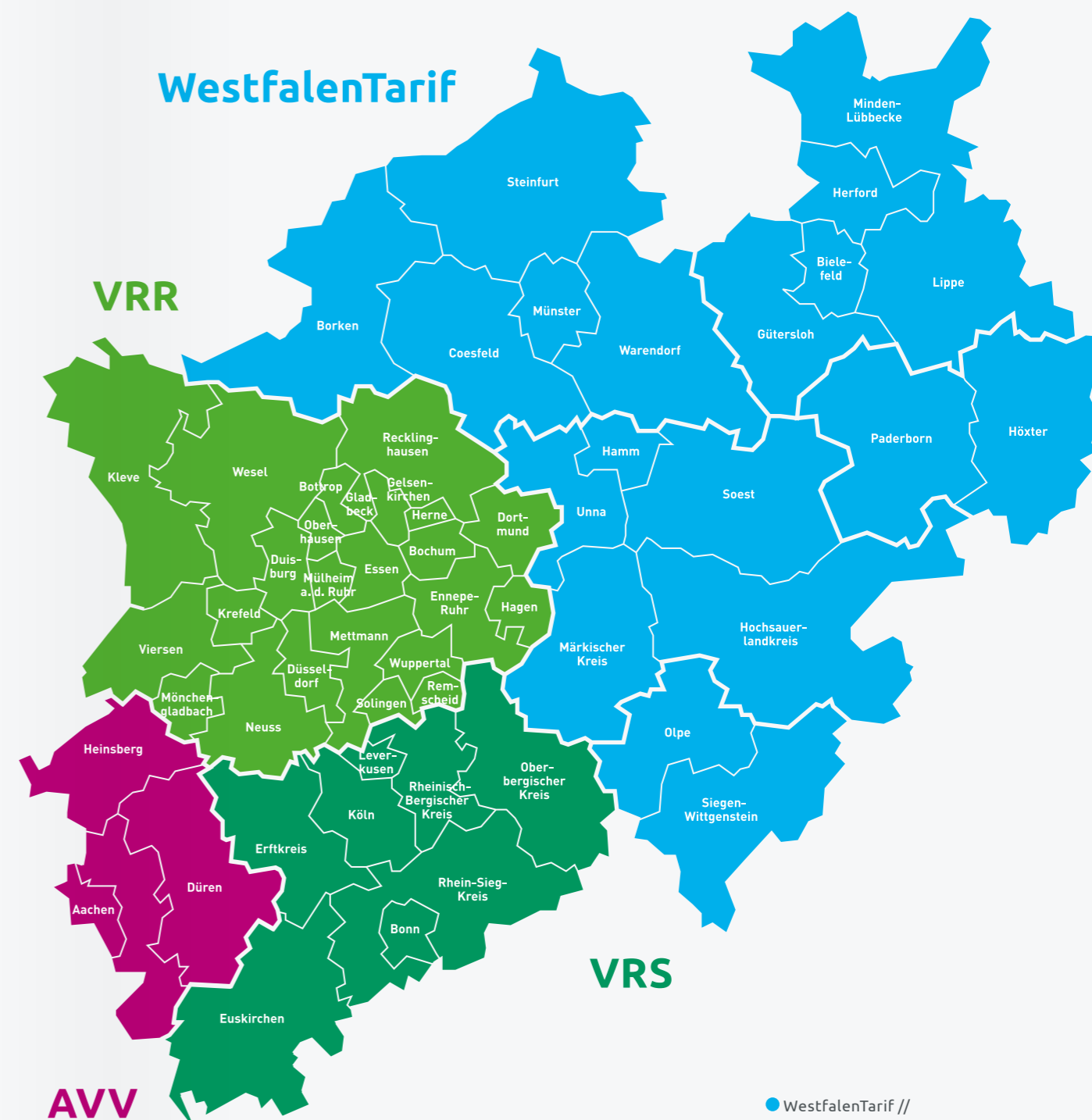


OWL Verkehr GmbH //
OWL Verkehr GmbH //
 Willy-Brandt-Platz 2 // 33602 Bielefeld // www.teutoowl.de



Verkehrsgemeinschaft Westfalen-Süd //
Verkehrsgemeinschaft Westfalen-Süd //
 Spandauer Straße 36 // 57072 Siegen // www.vgws.de

NRW-Tarifräume



- WestfalenTarif // Gilt seit dem 1. August 2017 in TGM, TRL, OWLV, VPH und VGWS.
- Verkehrsverbund Rhein-Ruhr // VRR
- Verkehrsverbund Rhein-Sieg // VRS
- Aachener Verkehrsverbund // AVV

